PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK OLEH APARATUR DESA
(Studi Kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus)

(Skripsi)

Oleh

MUHAMMAD ARDHIANSYAH

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017

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

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK OLEH APARATUR DESA
(Studi Kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus)

Oleh

Muhammad Ardhiansyah

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA PENDIDIKAN

Pada

Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2017

Judul Skripsi	:	**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK OLEH APARATUR DESA (Studi Kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus)**
Nama Mahasiswa	:	Muhammad Ardhiansyah
No. Pokok Mahasiswa	:	**1313032053**
Program Studi	:	**Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan**
Jurusan	:	**Pendidikan IPS**
Fakultas	:	**Keguruan dan Ilmu Pendidikan**

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. Irawan Suntoro, M.S.	**Yunisca Nurmalisa, S.Pd., M.Pd.**
NIP 19560323 198403 1 003	NIP 19870602 200812 2 001

2. Mengetahui

Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial	Ketua Program Studi PPKn
Drs. Zulkarnain, M.Si.	**Hermi Yanzi, S.Pd., M.Pd.**
NIP 19600111 198703 1 001	NIP 19820727 200604 1 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

   Ketua : **Dr. Irawan Suntoro, M.S.** .....

   Sekretaris : **Yunisca Nurmalisa, S.Pd., M.Pd.** .....

   Penguji
   Bukan Pembimbing : **Dr. Adelina Hasyim, M.Pd.** .....

2. Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Dr. H. Muhammad Fuad, M.Hum.
NIP. 19590722 198603 1 003

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : **28 Februari 2017**

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah, adalah :

Nama	: Muhammad Ardhiansyah
NPM	: 1313032053
Prodi/Jurusan	: PPKn/Pendidikan IPS
Fakultas	: Keguruan dan Ilmu Pendidikan
Alamat	: Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus Provinsi Lampung

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka.

Bandar Lampung, Februari 2017

Penulis,

Muhammad Ardhiansyah
NPM 1313032053

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Muhammad Ardhiansyah, Laki-laki kelahiran Yogyakarta, 14 Desember 1995 yang merupakan anak pertama dari dua bersaudara pasangan Bapak Sunardi dan Ibu Suparmi. Penulis bertempat tinggal di Desa Tegalbinangun Kec. Sumberejo Kab. Tanggamus.

Pendidikan formal yang pernah ditempuh oleh penulis antara lain :

1. Sekolah Dasar di SDN 1 Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus, yang telah diselesaikan tahun 2007;
2. Sekolah Menengah Pertama di SMP N 2 Sumberejo Kabupaten Tanggamus, yang telah diselesaikan tahun 2011; dan
3. Sekolah Menengah Atas di SMA N 1 Sumberejo Kabupaten Tanggamus, yang telah diselesaikan tahun 2013.

Pada tahun 2013, Penulis diterima di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan melalui jalur tes tertulis (SBMPTN). Tercatat penulis juga aktif dibeberapa lembaga kemahasiswaan diantaranya sebagai : Anggota Bidang Kajian dan Pendidikan FORDIKA Periode 2014/2015, anggota Komisi II DPM U KBM Unila Periode 2016, ketua umum Forkom Bidikmisi FKIP Unila Periode 2014/2017 dan sebagai Kepala Badan Pengurus Pusat (BPP) Hubungan Kelembagaan Permadani Diksi Nasional Periode 2015/2017.

MOTTO

Dan Kami telah menghilangkan darimu bebanmu
Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan
Maka apabila engkau telah selesai (dari suatu urusan),
kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan yang lain)
(Q.S. A Lam Nasyrah : 2-7)

Genggamlah dunia ditanganmu dan letakkan akhirat dihatimu, agar kamu senantiasa teringat akhirat tanpa melupakan dunia.
(Abu Bakar Ash Shiddiq)

Teruslah berusaha, bergerak dan tuailah perubahan
Apabila engkau merasa lelah, tak perlu segan beristirahatlah
Namun ingatlah orang tuamu berharap kau lekas berhasil
Maka bergegaslah untuk bangkit
(Muhammad Ardhiansyah)

PERSEMBAHAN

Dengan Mengucap syukur kepada Allah SWT
yang telah memberikan rahmat dan karunia-nya,
kupersembahkan karya ini sebagai tanda bakti
dan kecintaanku kepada :

Kedua orang tuaku ayahanda Sunardi dan ibunda Suparmi
yang sangat kucinta, Terima kasih atas
kasih sayang, doa, pengorbanan,
dukungan kalian demi
keberhasilanku.

Adik laki-lakiku tersayang Muhammad Dicky Alfiansyah
dan kakek, nenekku simbah kakung Mistam, simbah putri
Watini dan simbah Supiati yang semoga senantiasa diberi
kesehatan, umur yang panjang
dan mendapat berkah-Nya
serta keluarga besarku
yang selalu memotivasi
dan mendoakan
keberhasilanku

Almamater tercinta, Universitas Lampung

SANWACANA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul "**Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa (Studi Kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus)**". Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Pendidikan di Universitas Lampung.

Penulisan skripsi ini terselesaikan berkat dukungan dan bimbingan, bantuan serta petunjuk dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Dr. Irawan Suntoro, M.S. selaku pembimbing I, Ibu Yunisca Nurmalisa, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing II, terima kasih atas masukan, saran, dan kritikannya kepada penulis. Penulis menyadari bahwa terdapat banyak bantuan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Muhammad Fuad, M.Hum., selaku Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung;
2. Bapak Dr. Abdurrahman, M.Si., Wakil Dekan Bidang Akademik dan Kerja Sama Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung;

3. Bapak Drs. Buchori Asyik, M.Si., selaku Wakil Dekan Bidang Umum dan Keuangan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung
4. Bapak Drs. Supriyadi, M.Pd., Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Alumni Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung;
5. Bapak Drs. Zulkarnain, M.Si., selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung;
6. Bapak Hermi Yanzi S.Pd., M.Pd., selaku Ketua Program Studi PPKn Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, terima kasih untuk saran dan masukanya;
7. Ibu Dr. Adelina Hasyim, M.Pd, selaku Pembahas Utama, terima kasih atas masukan, saran, dan kritikannya kepada penulis;
8. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan, Jurusan Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan, Universitas Lampung terima kasih atas segala ilmu, saran, masukan serta segala bantuan yang diberikan;
9. Aparatur desa dan masyarakat Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus, terima kasih atas segala bantuan yang diberi kepada penulis selama penelitian;
10. Sahabat – sahabat terbaikku (Takim, S.Pd., Eka Endah Lestari, S.Ked, Azmi Fikron, Trio Saputra, Prayitno, M. Mubyarto, Mustakim, M. Anas Fanani, Carlos, Triana Desita Sari, Yesi Suryanti, Ersa Susanti, Shinta Ronauli Sitinjak) Rekan-rekan pengurus Forkom Bidikmisi FKIP (Dani Windarto, Temu Riyadi, Kristin Widya, Ririn Apriani), KMB IX BEM U

KBM UNILA (Rudi Wijaya, Galih Prasetyo, Roby Surya Rusmana, Adha Arafat Kautsar) KOMISI II DPM U KBM UNILA 2016 dan semua yang tidak dapat disebutkan satu- persatu yang selalu memberikan masukan dan motivasi dan dukungannya;

11. Teman-teman seperjuanganku di Prodi PPKn angkatan 2013 serta kakak tingkat dan adik tingkat , terima kasih atas dukungan yang kalian berikan;
12. Teman-teman KKN dan PPL SMP N 1 Kotaagung Timur Desa Kagungan Kec. Kota Agung Kab. Tanggamus (Ayub, Adil, Ihwan, Diana, Asri, Eka, Mbak Ni, Dewi dan Uung) terima kasih atas saran, serta motivasinya yang selalu kalian berikan kepadaku;
13. Semua pihak yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan penyajiannya. Akhirnya penulis berharap semoga dengan kesederhanaannya skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Bandar Lampung, 28 Februari 2017
Penulis

Muhammad Ardhiansyah

DAFTAR ISI

Halaman

ABSTRAK i
HALAMAN JUDUL. ii
HALAMAN PERSETUJUAN iii
HALAMAN PENGESAHAN iv
SURAT PERNYATAAN v
RIWAYAT HIDUP vi
MOTTO vii
PERSEMBAHAN viii
SANWACANA ix
DAFTAR ISI x
DAFTAR TABEL xi
DAFTAR GAMBAR xii
DAFTAR LAMPIRAN xiii

1. PENDAHULUAN
A. Latar Belakang Masalah 1
B. Identifikasi Masalah 8
C. Rumusan Masalah 8
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian 9
1. Tujuan Penelitian 9
2. Kegunaan Penelitian 10
a. Kegunaan Teoritis 10
b. Kegunaan Praktis. 10
E. Ruang Lingkup Penelitian. 11
1. Ruang Lingkup Ilmu 11
2. Objek Penelitian 11
3. Subjek Penelitian. 11
4. Wilayah Penelitian 12
5. Waktu Penelitian 12

II. TINJAUAN PUSTAKA
A. Deskripsi Teoritis 13
1. Pengertian Persepsi 13
a. Syarat-Syarat Persepsi 14
b. Faktor-Faktor Persepsi 15
2. Pengertian Masyarakat. 16

a. Ciri-ciri Masyarakat..... ... 17
b. Syarat-syarat Masyarakat. 18
c. Pengertian Persepsi Masyarakat. 18
3. Desa 19
4. Aparatur Desa. 21
5. Pelayanan Publik. 26
a. Pengertian Pelayanan Publik. 26
b. Unsur-Unsur Pelayanan Publik. 27
c. Asas-Asas Pelayanan Publik. 28
d. Prinsip Pelayanan Publik. 30
6. Teori Pemimpin dan Kepemimpinan. 32
7. Kajian Penelitian Relevan. 34
8. Kerangka Berpikir. 36

III. METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian..... .. 37
B. Populasi dan Sampel 38
1. Populasi 38
2. Sampel..... ... 39
C. Variabel Penelitian 40
D. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional..... ... 40
1. Definisi Konseptual..... ... 40
2. Definisi Operasional..... ... 41
E. Rencana Pengukuran 42
F. Teknik Pengumpulan Data 42
1. Teknik Pokok 42
2. Teknik Pendukung 43
G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas 44
1. Uji Validitas 44
2. Uji Reliabilitas 45
H. Teknik Analisis Data..... ... 50
I. Langkah-Langkah Penelitian 51
1. Pengajuan Judul 52
2. Penelitian Pendahuluan 52
3. Pengajuan Rencana Penelitian 53
4. Pelaksanaan Penelitian 54
a. Persiapan Administrasi 54
b. Penyusunan Alat Pengumpul Data..... 54
c. Penelitian di Lapangan..... 55

IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian 56
1. Sejarah Singkat Desa Tegalbinangun..... 56
2. Lokasi Desa Tegalbinangun..... 57
3. Mata Pencaharian Masyarakat Desa Tegalbinangun 57

4. Jumlah penduduk Desa Tegalbinangun 58
B. Hasil Penelitian 58
1. Pemahaman Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa 59
2. Tanggapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa 63
3. Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa 67
4. Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa 70
C. Pembahasan 73
1. Indikator Pemahaman 73
2. Indikator Tanggapan 75
3. Indikator Harapan 77
4. Indikator Persepsi 78

V. KESIMPULAN DAN SARAN
A. Kesimpulan 80
B. Saran 81

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel **Halaman**

Tabel 1.1 Macam-Macam Layanan Publik Serta Prosentase Capaian Dan Ketepatan Waktu Pelayanan Di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus..... 3

Tabel 3.1 Jumlah Kepala Keluarga di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus..... 39

Tabel 3.2 Jumlah Sampel Penelitian. 40

Tabel 3.3 Distribusi Hasil Uji Coba Angket Pada 10 Responden Di Luar Populasi Untuk Item Ganjil (X) 46

Tabel 3.4 Distribusi Hasil Uji Coba Angket Pada 10 Responden Di Luar Populasi Untuk Item Genap (Y)..... 47

Tabel 3.5 Distribusi Antara Item Soal Kelompok Ganjil (X) Dengan Kelompok Soal Genap (Y)..... 48

Tabel 4.1 Jumlah penduduk desa Tegalbinangun..... 58

Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Dengan Indikator Pemahaman Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa (Studi Kasus di Desa tegalbinangun Kecamatan Sumberejo KabupatenTanggamus).....60

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Dengan Indikator Tanggapan Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa (Studi Kasus di Desa tegalbinangun Kecamatan Sumberejo KabupatenTanggamus).....64

Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Dengan Indikator Harapan Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa (Studi Kasus di Desa tegalbinangun Kecamatan Sumberejo KabupatenTanggamus).....68

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Dengan Indikator Tanggapan Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa (Studi Kasus di Desa tegalbinangun Kecamatan Sumberejo KabupatenTanggamus).....71

DAFTAR GAMBAR

Gambar **Halaman**

2.1 Kerangka pikir 37

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Judul Dari PD I FKIP Unila 84
2. Surat Izin Penelitian Pendahuluan 85
3. Surat Telah Menerima Penelitian pendahuluan 86
4. Surat Izin Penelitian 87
5. Surat Telah Menerima Penelitian Uji Coba Angket 88
6. Surat Telah Menerima Penelitian Lanjutan..... 89
7. Kisi-Kisi Angket 90
8. Angket Penelitian. 91
9. Tabel Distribusi Skor Hasil Angket Indikator Pemahaman. 95
10. Tabel Distribusi Skor Hasil Angket Indikator Tanggapan. 97
11. Tabel Distribusi Skor Hasil Angket Indikator Harapan. 99
12. Tabel Distribusi Skor Hasil Angkat Seluruh Indikator 101

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Amandemen Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mendorong pelaksanaan otonomi daerah untuk lebih memperkukuh Negara Kesatuan Republik Indonesia dan meningkatkan proses pembangunan di daerah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat di daerah serta mengurus penyelenggaraan pemerintahan negara sampai kepada seluruh pelosok daerah negara, maka perlu dibentuk suatu pemerintahan daerah. Pemerintahan daerah menyelenggarakan pemerintahan yang secara langsung berhubungan dengan masyarakat (HR, Syaukani, 2005:21).

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 bertanggungjawab 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.

Sistem pemerintahan desa di desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus telah menerapkan prinsip otonomi desa, sebagai mana yang dimaksud dengan pemerintahan desa di Kabupaten Tanggamus adalah Kepala desa sebagai pemerintah desa beserta perangkat aparat desa yang terdiri atas sekretariat desa dan pelaksana kewilayahan yang terdiri atas Rukun Warga dan Rukun Tetangga.

Dalam penyelenggaraannya, urusan pemerintahan dan pelayanan pada sektor publik dilaksanakan secara mandiri dan berkesinambungan, yang umumnya tidak terlepas dari fungsi desa diantaranya memajukan perekonomian masyarakat desa, mendorong prakarsa,gerakan dan partisipasi masyarakat, meningkatkan ketahanan sosial budaya masyarakat serta sebagai pemberi layanan pada sektor/bidang yang menyangkut kepentingan publik seperti pengurusan KTP, pembuatan surat pengantar KK, akte kelahiran, surat keterangan domisili dan lain-lain yang kesemuanya itu dibutuhkan masyarakat melalui pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa setempat guna mewujudkan kesejahteraan masyarakat di desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus.

Berikut macam-macam layanan publik serta prosentase capaian dan ketepatan waktu pelayanan publikdi desa Tegalbinangun:

Tabel 1.1 Macam-macam layanan publik serta prosentase capaian dan ketepatan waktu pelayanan publik di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus

No	Pelayanan Administrasi Umum Publik	Waktu (Hari)	% Ketepatan Waktu	Standar Pelayanan Publik : Kepmen Pan No. 63 Tahun 2003	Resp.	% Capaian
1	Pengantar KK	2	40%	1. Kesederhanaan : Prosedur	1	65%
2	Pengantar SKCK	2	50%	2. Kejelasan : Petugas teknis dan Biaya administratif	2	45%
3	Surat Keterangan Berdomisili	2	80%	3.Kepastian waktu: penyelesaian layanan	3	60%
4	Pengantar Surat Nikah	2	50%	4. Kemudahan akses Website desa	4	25%
5	Surat Keterangan Tidak Mampu	2	80%	5.Kedisiplinan Pegawai desa	5	60%
6	Pengantar Surat akta kelahiran	3	50%			
7	Surat Pengantar KTP	3	70%			
8	Surat Hibah	3	40%			
9	Surat Jual Beli Tanah/Ternak	2	50%			
10	Surat Kematian	2	80%			

Sumber:Analisis data primer

Lebih lanjut Permanpan No. 63 Tahun 2003 merupakan peraturan yang menjelaskan tentang standar penyelenggaraan pelayanan publik baik ditingkat daerah hingga kelurahan/ pedesaan. Berdasarkan data dalam tabel 1.1 menunjukkan variatif skor yang mewakili pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di desa Tegalbinangun, dari data tersebut menggambarkan persentase ketepatan waktu dan kesesuaian pelayanan publik. Dari bagan tabel tentang persentase ketepatan waktu tertinggi yakni pada pembuatan surat domisili dan surat keterangan tidak mampu sebesar 80%, hal tersebut dikarenakan sederhananya persyaratan yang harus dilengkapi, kemudian terendah pada pengurusan pengantar KK dan surat hibah dengan persentase yang sama sebesar 40%, hal tersebut disebabkan persyaratan administratif yang kompleks yang harus dipenuhi terlebih dahulu sehingga memakan waktu untuk melengkapi berkas terlebih dahulu.

Dalam tabel persentase kesesuaian pelayanan dengan peraturan yakni persentase tertinggi terdapat pada kesederhanaan prosedur sebesar 65% hal sebut lebih lanjut dikarenakan akses yang mudah dengan seluruh aparatur desa mampu mengurus administrasi umum dan dimanapun, namun hal tersebut sebenarnya tidak sesuai dengan standar pelayanan karena terkadang pengurusan diluar jam kerja dan sangat berpotensi dengan tindakan pungli. Persentase terendah terdapat pada kemudahan akses *website* desa sebesar 25% dikarenakan masyarakat kurang mengetahui tentang web desa,

kemudian dari segi penggunaan kurang strategis mengingat tidak adanya jaringan internet yang memadai, lebih lanjut masyarakat lebih suka menemui pegawai desa secara langsung karena dianggap lebih jelas.

Pelayanan administrasi umum merupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat yang sifat nya personal dan sering di berikan kepada masyarakat dalam tempo waktu prosesyang singkat misalnya pembuatan Surat Keterangan dengan waktu paling cepat dua hari dan paling lama Satu Minggu. Sedangkan pelayanan administrasi khususmerupakan layanan yang diberikan kepada masyarakat yang sifatnya relatif membutuhkan waktu yang lama karena menyangkut kepentingan kolektif masyarakat banyak misalnya, Pengadaan raskin, penyalur kredit usaha rakyat serta Pendampingan kelompok tani berkembang dan lomba desa.

Berdasarkan hasil wawancara beberapa warga menyatakan rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh Aparatur Pemerintah Desa masih kurang optimal dari segi efektifitas waktu dan pelaksanaan selama layanan menjadi nilai minus di masyarakat yang perlu segera diperbaiki.

Menurut salah satu petugas adminsitrasi desa menyatakan banyaknya kebutuhan masyarakat dengan tujuan yang beragam serta alasan waktu dan prosedur yang harus dilalui administrasi desa khususnya yang harus berhubungan dengan instansi vertikal di tingkat kecamatan atau Kabupaten tentu membutuhkan

tambahan waktu yang menyebabkan pelayanan desa terkesan lama dan ini tentu menimbulkan keresahan masyarakat akan kualitas layanan yang diberikan desa.

Setidaknya, ada banyak sekali jenis pelayanan publik yang diberikan aparatur desa kepada masyarakat, mulai dari urusan akta kelahiran sampai dengan urusan surat kematian. Beberapa warga menyatakan pelayanan yang diberikan terlalu terbelit-belit dengan alasan sesuai dengan prosedur,banyaknya pungutan biaya, dan waktu yang sangat lama,sehingga pelayanan yang diberikan cenderung kurang efektif dan efisien.

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 kebutuhkan 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 observasi yang dilakukan peneliti terhadap persepsi masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan oleh aparatur desa secara keseluruhan menyimpulkan bahwa aparatur desa masih belum mampu mengakomodasi kebutuhan masyarakat akan pelayanan dan optimalisasi waktu agar lebih singkat dan efisien yang notabene masih jauh dari harapan.

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

Berdasarkan permasalahan tersebut peneliti berkeinginan melakukan penelitian yang berjudul Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa. (Studi Kasus Di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus).

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latarbelakang, masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Kurangnya kesederhanaan prosedur layanan publik yang diberikan aparatur desa.
2. Kurangnya kejelasan pelayanan publik terkait unit teknis dan tansparansi biaya administrasi yang diberikan aparatur desa.
3. Kurangnya kepastian waktu layanan publik dalam penyelesaian administrasi pada masyarakat yang diberikan aparatur desa.
4. Kurangnya kemudahan akses terkait *website* desasebagai pusat informasi layanan publik yang diberikan aparatur desa.
5. Kurangnya kedisiplinan petugas yang memberikan layanan publik yang diberikan aparatur desa.

C. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pemahaman masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa (Studi kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus) ?
2. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa (Studi kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus) ?
3. Bagaimana harapan masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa (Studi kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus) ?

4. Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa (Studi kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus) ?

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah :

a. Mendeskripsikan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa (Studi kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus)
b. Mendeskripsikan tanggapan masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa (Studi kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus)
c. Mendeskripsikan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa (Studi kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus)
d. Mendeskripsikan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa (Studi kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus).

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk mengembangkan konsep-konsep ilmu pendidikan, khususnya Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan serta yang berkaitan dengan dimensi politik dan ketatanegaraan, sebab berkaitan dengan penyelenggaran pemerintahan desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan Publik.

b. Kegunaan Praktis

Secara Praktis penelitian ini mempunyai kegunaan yaitu untuk memberikan sumbangsih pemikiran kepada aparatur desa dan masyarakat secara umum agar:

1. Bagi Aparatur desa, penelitian ini berguna untuk memberikan pengetahuan mengenai layanan publik yang memenuhi standar di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus.
2. Bagi masyarakat, penelitian ini berguna untuk memberikan pemahaman tentang layanan publik yang diberikan Aparatur Desa di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus.
3. Bagi Peneliti, berguna untuk mengembangkan kemampuan dalam penelitian tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa

diDesa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus.

4. Bagi program studi PPKn, penelitian ini berguna sebagai bahan referensi dan pustaka bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang termasuk dalam dimensi politik dan kenegaraan, khususnya yang berkaitan dengan penelitian persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik.

E. Ruang Lingkup Penelitian

1. Ruang Lingkup Ilmu

Ruang lingkup dalam penelitian ini adalah ilmu Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan khususnya di dalam struktur keilmuan rumpun politik dan kenegaraan yang berkaitan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus.

2. Subyek Penelitian

Ruang lingkup Subyek dalam penelitian ini adalah kepala keluarga dan aparatur desa di desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus.

3. Obyek Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini adalah membahas persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus

4. Wilayah Penelitian

Ruang Lingkup Wilayah dalam Penelitian ini adalah Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus

5. Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan sesuai dengan surat izin penelitian pendahuluanNo. 7235/UN26/3/PL/2016 tertanggal 11 November 2016 dan surat izin penelitian No. 053/UN26/3/PL/2016 tertanggal 30 Desember 2016, yang dikeluarkan oleh Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung.

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Deskripsi Teoritis

1. Pengertian Persepsi

Secara umum persepsi dapat diartikan sebagai kesan/ anggapan seseorang tentang nilai atau pendapat mengenai suatu keadaan dari apa yang mereka rasakan di lingkungannya. Sebagaimana dikutip dari pendapat Miftah Thoha (2007:141) bahwa yaitu :

> Persepsi pada hakikatnya adalah proses kognitif yang dialami oleh setiap orang didalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan, dan penciuman. Kunci untuk memahami bahwa persepsi adalah terletakpada pengenalan bahwa persepsi itu merupakan suatu penafsiran yang unik terhadap situasi, dan bukanya suatu tatanan yang benar terhadap situasi.

David Matsumoto (2008:59) menjelaskan pengertian persepsi :

> Persepsi adalah kesan seseorang tentang memahami bagaimana kita menerima stimulus dari lingkungan dan bagaimana kita memproses stimulus tersebut. Persepsi biasanya dimengerti sebagai bagaimana informasi yang berasal dari organ yang terstimulasi diproses, termasuk bagaimana informasi tersebut diseleksi, ditata dan ditafsirkan.

Menurut Widayatun (2009:112) “Persepsi atau tanggapan adalah proses mental yang terjadi pada diri manusia yang akan menunjukkan bagaimana kita melihat, mendengar, merasakan, memberi, serta meraba (Kerja indra) disekitar kita.”

Menurut Sunaryo (2005:242)menjelaskan pengertian persepsi :

> Persepsi merupakan proses akhir dari pengamatan yang diawali oleh penginderaan, yaitu proses diterimanya stimulus oleh alat indera, kemudian individu ada perhatian dan diteruskan ke otak, selanjutnya individu menyadari tentang adanya sesuatu. ,melalui persepsi individu menyadari dan dapat mengerti tentang keadaan lingkungan yang ada disekitarnya maupun tentang hal-hal yang ada dalam diri individu yang bersangkutan.

Berdasarkan beberapa pendapat dapat ditarik kesimpulan bahwa persepsi adalah suatu cara pandangan sesorang yang berbeda terhadap objek yang dilihat dan dirasakannya berdasarkan pengamatan,pengetahuan dan pengalaman yang telah dilakukan oleh seseorang tersebut sehingga menghasilkan suatu kesimpulan.

a. Syarat-syarat Persepsi

Menurut Walgito (2010:99) setiap orang yang akan melakukan persepsi harus memenuhi beberapa syarat:

1) Perhatian
   Biasanya sesorang tidak akan menangkap seluruh ransangan yang ada disekitarnya sekaligus,tetapi akan memfokuskan perhatiannyapada suatu atau dua objek. Perbedaan fokus akan menyebabkan perbedaan persepsi.

2) Set
   Harapan seseorag akan rangsangan yang timbul,misalnya sesorang pelariakan melakukan start terhadap set akan terdengar bunyi pistol, dan di saat itu ia harus mulai berlari.

3) Kebutuhan
   Kebutuhan sesaat maupun mentap kepada diri sesorang akan mempengaruhi persepsi orang tersebut.

4) Sistem Nilai
   Sistem yang berlku pada suatu masyratakat.juga berpengaruh pada persepsi.

5) Ciri Kepribadian
   Misalnya a dan b bekerja disebuah kantor,si a seseorang yang penakut akan mempersepsikan atasanny saebagai tokoh yang menakutkan, sedangkan si b yang penuh percaya diri menganggap atasannya sebagai orang yang bisa diajak brgaul seperti orang yang lain.

6) Gangguan kejiwaan
   Hal ini akan menimbulkan kesalahan persepsi yang disebut dengan halusinasi.

Berdasarkan dengan diketahuinya syarta-syarat yang mempengaruhi persepsi seseorang, sangat ditentukan dari kepribadian,keadaanjiwa,dan harapan dalam melakukan persepsi. Persepsi yang positif mengakibatkan motivasi yang tepat bagi seseorang sedangkan persepsi negatif mengakibatkan motivasi seseorang berkurang atau tidak baik.

b. Faktor-Faktor Persepsi

David Krech dan Richard.S dalam Djalalludin Rahmat (2009:59) menjelaskan bahwa ada dua hal yang mempengaruhi persepsi sesorang,yaitu:

1. Faktor Fungsional
   Faktor yang berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu, dan hal lain yang termasuk dalam faktor personal yang menentukan persepsi bukan jenis stimulan tapi karakteristik seseorang yang memberikan respon pada stimulan itu, faktor ini terdiri atas:

   a. Kebutuhan, kebutuhan sesaat dan kebutuhan menetap pada seseorang akan mempengaruhi atau menentukan persepsi seseorang, dengan demikian perbedaan kebutuhan akan menimbulakan perbedaan persepsi
   b. Kesiapan mental
   c. Suasana Emosi seperti pada saat senang,sedh,gelisah,marah akan mempengaruhi persepsi.

2. Latar Belakang Budaya

Faktor Struktural

Faktor ini berasal dari sifat stimulasi fisik dan sistem saraf individu,yang meliputi :

a. Kemampuan berpikir
b. Daya tangkap duniawi
c. Saluran Daya Tangkapyang ada pada manusia.

Berdasarkan Faktor-Faktor di atas maka penulis dapat simpulkan pada umumnya persepsi merupakan sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor yaitu cara belajar,latar belakang budaya, pendidikan, pengalaman masa lalu, latar belakang dimana tersebut berada sehingga akan menghasilkan persepsi yang bermacam-macam seperti setuju,netra,tidak setuju terhadap suatu objek yang diteliti.

2. Pengertian Masyarakat

Manusia adalah makhluk sosial(*homo socius*)yang selalu berhubungan satu dengan yang lain untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

Pengertian Masyarakat yang diungkapkan oleh Abdulsyani (2007:30):

> Kata masyarakat berasaldari musyarak(arab),yang artinya bersama-sama,kemudian berubah menjadi masyarakat, yang artinya berkumpul bersama,hidup bersama saling berhubungan dan saling mempengaruhi, selanjutnya mendapatkan kesepakatan menjadi masyarakat (Indonesia).

Menurut Maclver dan Page dalam Soejono sukanto (2009:22) “masyarakat adalah suatu sistem dari kebiasan dan tata cara, dari

wewenangdan kerjasama anatara berbagaikelompok dan pengawasan tingkah laku serta kebebasan-kebebasan manusia.

Menurut Auguste Comte dalam Abdulsyani (2007:31) “Masyarakat adalah kelompok-kelompok makhluk hidup dengan realitas baru yang berkembang menurut hukum-hukumnya sendiri dan berkembang menurut pola perkembangan tersendiri”.

Berdasarkan pendapat dapat disimpulkan bahwa pengertian masyarakat adalah suatu kumpulan manusia yang hidup bersama dan adanya hubungan kontak sosial.

a. **Ciri-ciri Masyarakat**

Pengertian masyarakat mewujudkan adanya syarat-syarat sehingga disebut dengan masyrakat,yakni adanya pengalaman hidup brsama dalam jangka waktu yang cukup lama dan adanya kerja sama diantara anggota kelompok memiliki pikiran atau perasaan menjadi bagian dari satu keatuan kelompoknya. Pengalaman hidup bersama ini menimbulkan kerja sama, adaptasi terhadap organisasi dan pola tingkah laku anggota.

Menurut Soeryono Sokanto (2009:22) masyarakat mempunyai ciri pokok yaitu :

1. Manusia yang hidup bersama
2. Bercampur untuk waktu yang cukup lama
3. Mereka merupakan suatu sistem yang hidup yang sama

b. Syarat-syarat Masyarakat

Menurut Abu Ahmadi dalamAbdul Sani (2007:32) menyatakan bahwa masyarakat harus mempunyai syarat-syarat sebagai berikut :

a. Harus ada pengumpulan manusia,dan harus banyak, bukan pengumpulan binatang.
b. Telah bertempat tinngal dalam waktu yang lama disuatu daerah tertentu
c. Adanya aturan-aturan atau undang-undang yang mengatur mereka untuk kepentingan dan tujuan yang sama.

Berdasarkan pernyataan disimpulkan bahwa ciri-ciri dan syarat masyarakat diatas,masyrakat bukan hanya sekumpulan

c. Pengertian Persepsi Masyarakat

Pengertian persepsi masyarakat adalah cara pandang sekelompok manusia yang hidup bersama dalam suatu lingkungan tertentu yang sama dalam memberikan kesimpulan dalam suatu obyek berdasarkan pada pengetahuan, penglihatan dan pengamatan sehingga masyratakat satu dengan yang lain menghasilkan pendapat yang berbeda walaupun obyeknya sama.

3. Desa

Berdasarkan peraturan pemerintah (penjelasan UU No. 6 Tahun 2014) tentang peraturan pelaksanaan tentang esa, definisi dari desa adalah “desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa. Pekon adalah nama lain dari desa, pekon adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara kesatuan republik Indonesia yang ada di kabupaten Tanggamus”.

(Kartohadikusumo, 2007: 16) didalam bukunya yang berjudul “Desa” mengemukakan nahwa dari segi pembendaharaan sejarah kata atau etimolgi, kata desa berasal dari bahasa sansekerta yaitu berasal dari kata Dhesi yang berarti “Tanah Kelahiran” atau “ Tanah Tumpah Darah”. Selanjutnya dari kata Dhesi itu berbentuk kata desa .

Menurut Kartohadikusumo “ Desa adalah sebagai tempat tinggal kelompok atau sebagai masyarakat hukum dan daerah wilayah kesatuan administratif, wujud sebagai kediaman beserta tanah pertanian, daerah, perikanan, tanah sawah, tanah panggonan, hutan blukar, dapat juga wilayah yang berlokasi ditepi lautan/danau/irigasi/pegunungan yang keseluruhannya merupakan wilayah-wilaya yang dikuasai oleh hak wilayah masyarakat desa.

Menurut Widjaya (2010:3) “Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal usul yang bersifat istimewa, landasan pikiran mengenai desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.

Lebih lanjut berdasarkan landasan konstitusional desa (Penjelasan UU No. 5 Tahun 1974), “ desa adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk sebagai kesatuan masyarakat termasuk didalamnya kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah camat dan berhak menyelenggaraan rumahtangganya sendiri dalam ikatan NKRI.

Dapat disimpulkan bahwa desa merupakan pemerintahan administratif dibawah kecamatan namun memiliki otonomi yakni kebebasan dalam mengatur pemerintahan desanya serta kebebesan dalam mengelola sumberdaya yang ada di desa. Desa menjadi tempat tinggal bagi masyarakat dan perlunya penataan yang baik dari unsur penyelenggara pemerintahan desa melalui pelayanan publik yang ideal dan memenuhi standar pelayanan guna memudahkan kehidupan masyarakat yang tinggal di desa tersebut.

4. Aparatur desa

Dasar Yuridis yang mengatur tentang aparat desa diantaranya adalah Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2015 tentang peraturan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang pemerintahan Desa dan Pasal 202 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah yang menyatakan bahwa aparatur desa adalah pemerintah desa yang terdiri atas kepala desa dan Perangkat desa. Dalam pasal 61 Bagian kedua mengenai Perangkat desa UU Nomor 6 Tahun 2004 perangkat desa terdiri atas a. Sekretariat Desa b. Pelaksana Kewilayahan yang dijabat oleh kepala dusun dan c. Pelaksana Teknis terdiri atas RW dan RT. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh masyarakat yang ada di Desa terbagi menjadi beberapa elemen yang mengembantanggungjawab untuk mengelola desa menurut aturan dalam Undang-Undang yang berlaku:

a. Kepala Desa

Kepala Desa adalah pemimpin dari desa di Indonesia. Kepala Desa merupakan pimpinan dari pemerintah desa. Masa jabatan Kepala Desa adalah 6 tahun, dan dapat diperpanjang lagi untuk satu kali masa jabatan. Kepala Desa tidak bertanggung jawab kepada Camat, namun hanya dikoordinasikan saja oleh Camat.

Tugas dan Kewajiban Kepala Desa yang diatur dalam pasal 14:

1. Kepala Desa mempunyai Tugas menyelenggarakan Urusan Pemerintahan, Pembangunan dan Kemasyarakatan.dalam pasal 14 ayat (1) ini terlihat jelas kepala desa wajib menyelenggarakan pemerintahan desa, Urusan Pemerintahan dibantu oleh staff nya yang di dalamnya terdapat Urusan Pelayanan. Urusan Pembangunan yaitu Pembangunan sarana dan Prasarana Desa dan Urusan Kemasyarakatan yaitu Gotong Royong bersama Masyarakat.
2. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), kepala desa mempunyai wewenang :
   d. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan BPD, adapun fungsi dari Badan Permusyawaratan Desa Pasal 55 UU No 72 Tahun 2005 tentang Pemerintahan Desa yaitu membahas dan menyepakati Rancangan Peraturan Desa bersama Kepala Desa, menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat desa dan melakukan pengawasan kinerja kepala desa.
   e. Mengajukan rancangan peraturan desa dan disetujui oeh Badan Permusyawaratan Desa.
   f. Menetapkan peraturan desa yang telah mendapat persetujuan BPD.

g. Menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APB desa untuk dibahas dan ditetapkan Bersama BPD.
h. Membina kehidupan masyarakat desa, dengan cara Gotong Royong ikut serta dalam pembangunan desa.
i. Membina perekonomian desa dengan cara Ikut Serta dalam Penyaluran Kredit Usaha Rakyat, Aktif dalam kegiatan Ekonomi yang dapat menunjang Perekonomian rakyat.
j. Mengkoordinasikan pembangunan desa secara Partisipatif dilaksanakan dengan terencana dengan baik. Berbagai bentuk dan program untuk mendorong percepatan pembangunan dalam meningkatkan kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat.
k. Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
l. Melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam menjalankan tugasnya tersebut, Kepala Desa dibantu oleh perangkat-perangkat desa lainnya baik dari unsur staf, unsur pelaksana dan unsur wilayah.

b. Sekretaris Desa

Sekretaris desa merupakan kunci dinamisasi pemerintahan desa yang melaksanakan tugas khususnya membantu kepala desa di bidang administrasi dan memberikan pelayanan teknis adminsitratif kepada seluruh perangkat desa serta membantu kapala desa dalam menjalankan hak, wewenang dan kewajiban pimpinan pemerintahan desa.

Kepala desa diangkat dan diberhentikan oleh bupati/walikota madya Kepala Daerah Tingkat II setelah mendengar pertimbangan Camat atas usul Kepala desa, apabila kepala desa berhalangan maka sekertaris desa yang menjalankan tugas dan wewenang kepala desa sehari-hari.

Berdasarkan pertimbangan bahwa sekertaris desa sebagai kepala sekertariat adalah lebih banyak mengetahui urusan-urusan pemerintahan desa dibandigkan dengan perangkat desa lainnya, maka dalam hal kepala desa berhalangan menjalankan tugasnya , sekertaris desa ditetapkan untuk mewakilinya.

Kepala-kepala urusan diangkat dan diberhentikan oleh Camat atas nama Bupati/Walikotamadya Kepala daerah tingkat II atas usul kepala desa. Syarat-syarat pengangkatan dan pemberhentian sekertaris desa dan kepala-kepala urusan diatur dalam peraturan daerah sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri.

c. Kepala Dusun

Untuk memperlancar jalannya pemerintahan desa dalam desa dibentuk dusun yang dikepalai oleh kepala dusun sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri. Kepala dusun adalah orang yang mengetuai sebuah dusun, satu wilayah di bawah desa atau unsur pelaksana tugas Kepala Desa dengan wilayah kerja tertentu. Kepala Dusun diangkat dan diberhentikan oleh Camat atas nama Bupati/Walikotamadya kepada daerah tingkat II atas usul kepala desa.

Satu desa biasanya terdiri dari beberapa dusun dan dusun terdiri dari beberapa RT dan RW. Masa jabatan seorang kadus paling lama adalah sekitar lima tahun, mengikuti sistem pemerintahan yang ada di Indonesia saat ini.

d. Rukun Tetangga (RT)

Rukun tetengga (RT) adalah lembaga yang dibentuk melalui musyawarah masyarakat setempat dalam rangka pelayanan pemerintah dan kemasyarakatan yang ditetapkan oleh kelurahan.

e. Rukun Warga (RW)

Rukun Warga (RW) adalah lembaga yang dibentuk melaluimusyawarah pengurus RT di wilayah kerjanya yang

ditetapkan oleh Kelurahan. Kedudukan, Tugas Pokok, Fungsi RW:

1) Tugas Pokok RW adalah :
   a. Menggerakkan swadaya gotong royong dan partisipasi masyarakat di wilayahnya.
   b. Membantu kelancaran tugas pokok LPM dalam bidang pembangunan kelurahan.

2) RW memiliki fungsi :
   a. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas RT di wilayahnya.
   b. Pelaksanaan dan menjembatani hubungan antara RT dan masyarakat dengan pemerintah.

5. Pelayanan Publik

a) Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis dan Gilman dalam Marzali (2012:22) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

> Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

Pengertian pelayanan publik dari wikipedia adalah sebagai berikut:

> Pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan oleh pemerintah kepada warga negaranya, baik secara langsung (melalui sektor publik) atau dengan membiayai pemberian layanan swasta. Istilah ini dikaitkan dengan konsensus sosial (biasanya diwujudkan melalui pemilihan demokratis), yaitu bahwa layanan tertentu harus tersedia untuk semua kalangan tanpa mamandang pendapatan mereka. Bahkan apabila layanan-layanan umum tersebut tersedia secara umum atau dibiayai oleh umum, layanan-layanan tersebut, karena alasan politis atau sosial, berada di bawah peraturan/regulasi yang lebih tinggi daripada peraturan yang berlaku untuk sektor ekonomi. Istilah layanan publik juga merupakan istilah lain untuk layanan sipil.

b) Unsur-unsur Pelayanan Publik

Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Bharata, 2004:11):

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costumer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat

penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2006:34):

1. karyawan yang baik.
2. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
3. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
4. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
7. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

c) Asas-asas Pelayanan Publik

Terdapat beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan pemerintahan dan perizinan yang harus diperhatikan, yaitu (Ratminto dan Winarsih, 2006:245):

1. Empati dengan customers. Pegawai yang melayani urusan perizinan dari instansi penyelenggara jasa perizinan harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.
2. Pembatasan prosedur. Prosedur harus dirancang sependek mungkin, dengan demikian konsep *one stop shop* benar-benar diterapkan.

3. Kejelasan tatacara pelayanan. Tatacara pelayanan harus di Desain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.
4. Minimalisasi persyaratan pelayanan. Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar diperlukan.
5. Kejelasan kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan.
6. Transparansi biaya. Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
7. jadwal dan durasi pelayanan. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak resah.
8. Minimalisasi formulir. Formulir-formulir harus dirancang secara efisien, sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).
9. Maksimalisasi masa berlakunya izin. Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, maka masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

10. Kejelasan hak dan kewajiban providers dan curtomers. Hak-hak dan kewajiban-kewajiban baik bagi providers maupun bagi customers harus dirumuskan secara jelas, dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.
11. Efektivitas penanganan keluhan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindarkan terjadinya keluhan maka harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

d) Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

1. Kesederhanaan

   Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

   Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

a. Persyaratan teknis dan aministratif pelayanan publik.
    a. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
    b. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

   Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Kemudahan akses

   Tersedianya akases sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi dan informasi.

5. Tanggung jawab

   Penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

6. Kedisiplinan, kenyamanan, profesionalisme

   Unsur ketaatan dan kedisiplinan pegawai dalam menjaga profesionalisme akan berdampak baik pada kualitas pelayanan prima yang didapatkan customer.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik yang berupa barang maupun jasa guna memenuhi kebutuhan masyarakat ataupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan dengan berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan.

6. Teori Pemimpin dan kepemimpinan

Menurut teori kepemimpinan situasional,seorang pimpinan paling otokratik sekali pun akan mengubah gaya kepemimpinannya yang otokratik itu dengan gaya lain, misalnya dengan gaya demokratik, apabila situasi tertentu menuntutnya, terutama apabila konsistensi menggunakan gaya otokratik dapat membahayakan kedudukannya sebagai pimpinan.

Kepemimpinan yang situasional berarti sekaligus memperhitungkan faktor kondisi, waktu,dan ruang yang turut berperan dalam penentuan pilihan gaya kepemimpinan yang paling tepat. Dalam hubungan ini perlu ditekankan terlebih dahulu bahwa gaya dasar yang tepat dimiliki oleh seorang pimpinan adalah gaya yang demokratik dengan sepuluh karateristik utama sebagai berikut:

a. Kemampuan memperlakukan organisasi sebagai suatu totalitas dengan menempatkan semua satuan organisasi pada peranan dan

proporsi yang tepat tanpa melupakan peranan satuan kerja strategik tertentu tergantung pada sasaran-sasaran yang ingin dicapai oleh organisasi yang bersangkutan pada suatu kurun waktu tertentu.

b. Mempunyai suatu persepsi yang holistik mengenai organisasi yang dipimpinnya.
c. Menggunakan pendekatan yang integralistik dalam menjalankan fungsi-fungsi kepemimpinannya.
d. Menempatkan kepentingan organisasi sebagai keseluruhan di atas kepentingan diri sendiri atau kepentingan kelompok tertentu dalam organisasi.
e. Menganut filsafat manajemen yang mengakui dan menjunjung tinggi harkat dan martabat para bawahannya sebagai makhluk politik, makhluk ekonomi, makhluk sosial dan sebagai individu yang mempunyai jati diri yang khas.
f. Sejauh mungkin memberikan kesempatan kepada para bawahannya berperan serta dalam proses pengambilan keputusan, terutama yang menyangkut tugas para bawahan yang bersangkutan.
g. Terbuka terhadap ide,pandangan dan saran orang-orang lain termasuk para bawahannya.
h. Memiliki perilaku keteladanan yang menjadikannya panutan bagipara bawahannya.

Berdasarkan pernyataan di atas bahwa setiap orang yang menduduki jabatan pimpimpinan mendambakan situasi organisasional yang ideal yang memungkinkan mengemudikan jalannya organisasi dengan gaya kepemimpinan yang demokratikdengan karakteristik seperti tersebut di atas secara konsisten, karena situasi ideal demikian kiranya tidak pernah terwujud dalam praktek,memang tidak mungkin bagi seseorang pimpinan untuk secara konsisten menggunakan gaya tertentu. Juga tidak gaya yang demokratik.

7. Kajian Penelitian Relevan

1. Tingkat Lokal

Penelitian ini dilakukan oleh Iis Sugiarti (2015). Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Jurusan Ilmu Pengetahuan Sosial Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung dengan judul "Pengaruh Budaya Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Desa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Di Desa Tatakarya Kecamatan Abung Surakarta Kabupaten Lampung Utara." Tujuan penelitian ini adalah mengetahui sejauh mana Pengaruh Budaya Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Desa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004.

Tipe penelitian yang digunakan adalah metode penelitian Deskriptif Kuantitatif. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual yang akurat mengenai fakta-fakta,sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang

diselidiki. Perbedaan penelitian penulis dengan penelitian tersebut berbeda, dari hal yang mendasar yaitu objek penelitian dan Subyek Penelitian.

2. Tingkat Nasional

Penelitian ini dilakukan oleh Sitti Rusnani tahun 2013 Jurusan Administrasi Negara Fakultas Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman dengan judul "Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Palaran Kota Samarinda.

Berdasarkan pada sifat dan tujuan peneliti maka metode kualitatif yang digunakandenganpenelitian inibertujuan untukmembentuk penglihatan secara sistematis, faktual dan akur at mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau daerah tertentu tentang kinerja aparat pemerintah desa dalamrangka otonomidesa.

3. Tingkat Internasional

Penelitian ini berjudul " Telaan Persepsi Kualitas Pelayanan Jasa Serta Penerapannya Disektor Publik Dalam Memasuki Era Reformasi" disampaikan pada pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar. Ilmu Manajemen Pemasaran pada Fakultas Ekonomi Universitas Sebelas Maret. Disampaikan dalam Sidang Senat Terbuka Universitas Sebelas Maret Surakarta, pada Tanggal 23 Desember 2006. Oleh: Prof. Dr. Tulus Haryono, S.E., M.Ek.

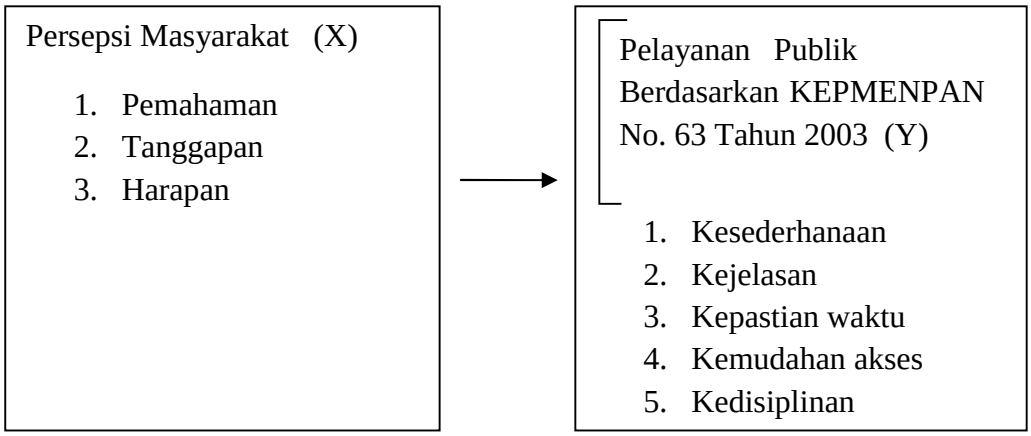
Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif, adapun Indikator dalam penelitiannya beberapa memiliki kesamaan dengan penelitian peneliti adalah:

1. Ketepatan waktu jasa, yang perlu diperhatikan adalah berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi jasa, berkaitan dengan reliabilitas jasa dan bebas dari kesalahan-kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan jasa, hal ini terutama bagi karyawan yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan, seperti operator telepon, petugas keamanan, staf administrasi, petugas penerima tamu dan komponen anggota lainnya. Citra jasa dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang perusahaan yang berada di garis terdepan dalam melayani pelanggan.
4. Tanggung jawab, berkaitan dengan penerimaan pesanan dan penanganan keluhan dari pelanggan.

8. Kerangka Berpikir

Persepsi merupakan cara pandang seseorang yang berbeda terhadap objek yang dilihat dan dirasakan berdasarkan pengamatan, pemahaman dan pengalaman yang kemudian diwujudkan dalam konsep persepsi yang meliputi indikator pemahaman, tanggapan dan harapan. Sedangkan pelayanan publik adalah istilah untuk layanan yang disediakan pemerintah kepada warganegaranya, berupa layanan administratif seperti pembuatan

KTP, KK, surat pengantar, surat keterangan dll,di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus. Oleh karena itu, penelitian ini akan melihat bagaimana persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus. Hal ini penting karena persepsi seseorang atau masyarakat menentukan bagaimana akan sikap yang harus diambil berikutnya dalam rangka perbaikan. Untuklebih jelasnya bagan kerangka pikir dalam penelitian ini dengan gambar sebagai berikut :



Gambar 2.1Kerangka Pikir Penelitian

III. METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini Deskriptif dengan Pendekatan Kuantitatif. Nasir dalam Vamela (2013:29), mengatakan bahwa “metode deskriptif adalah metode dalam meneliti sekelompok manusia,suatu objek suatu kondisi, suatu sistem pemikiran atatupun suatu kelas pemikiran peristiwa pada masa sekarang .” Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual yang akurat mengenai fakta-fakta,sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

B. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiyono (2011:80). pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas: obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Tabel 3.1 Data Jumlah Kepala Keluarga Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus

RT	JUMLAH KK
RT 01	52 Jiwa
RT 02	65 Jiwa
RT 03	55 Jiwa
RT 04	26 Jiwa
RT 05	42 Jiwa
RT 06	54 Jiwa
RT 07	51 Jiwa
RT 08	56 Jiwa
JUMLAH	402 KK

Sumber **:** *Monografi Desa Tegalbinangun Kec. Sumberejo*

2. Sampel

Menurut Arikunto (2010:38), yang menyatakan bahwa "untuk ancer-ancer, jika subjek kurang dari 100, maka lebih baik diambil semua sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi dan jika populasinya lebih dari 100 maka diambil 10-15% ataupun lebih.

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat disimpulkan bahwa sampel yang akan diambil dalam penelitian ini sebanyak 15% dari jumlah KKdi Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus. Jadi sampel penelitian ini adalah :

15% X 402 = 60,3 KK dibulatkan menjadi 60 KK

Tabel 3.2 Jumlah Sampel Penelitian

RT	Jumlah KK	Sampel
RT 01	52 X 15%	8
RT 02	65 X 15%	10
RT 03	55 X 15%	8
RT 04	26 X 15%	4
RT 05	43 X 15%	6
RT 06	54 X 15%	8
RT 07	51 X 15%	8
RT 08	56 X 15%	8
Jumlah	402	60

Sumber : MonografiDesa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus

C. Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Variabel bebas(X) adalah persepsi masyarakat

2.Variabel terikat (Y) adalah pelayanan publik oleh aparatur desa

D. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional

1. Definisi Konseptual

Definisi Konseptual diperlukan dalam penelitian ini karena definisi itu akan mempertegas masalah apa yang akan diteliti. Dalam penelitian ini membahas tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur Desa di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus.

a. Pengertian persepsi masyarakat adalah cara pandang sekelompok manusia yang hidup bersama dalam suatu lingkungan tertentu yang sama dalam memberikan

kesimpulan dalam suatu obyek berdasarkan pada pengetahuan, pengelihatan dan pengamatan .

b. Pelayanan Publikadalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2. Definisi Operasional

Untuk memilih permasalahan dalam penelitian ini secara jelas,maka diperlukan pendefinisian variabel secara operasional sebagai berikut:

a. Persepsi masyarakat adalah cara pandang kepala keluarga terhadap suatu objek/ pelayanan aparat desa diukur melalui indikator pemahaman, tanggapan dan harapan melalui angket dengan skala 3 (positif, netral dan negatif).

b. Pelayanan Publik adalah persepsi kepala keluarga terhadap kegiatan/ rangkaian kegiatan yang dilakukan aparat desa memberikan layanan administrasi kepada masyarakat diukur melalui indikator : Kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, kemudahan akses dan kedisiplinan menggunakan angket skala 3.

E. Rencana Pengukuran

Pengukuran variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah ini an angket adalah *scoring* pada alternatif jawaban dalam lembaran angket yang disebarkan kepada responden. Dalam penelitian ini angket yang digunakan adalah angket langsung tertutup, sehingga responden dapat menentukan dan memilih jawaban yang tersedia sesuai dengan pendapatnya masing-masing.

F. Tehnik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalampenelitian ini, maka digunakan teknik pengumpulan data. Hal tersebut bertujuan untuk mendapatkan data yang lengkap dan valid yang nanti nya dapat menunjang keberhasilan dalam penelitian ini.

1. Teknik Pokok

a. Teknik Angket

Teknik angket merupakan instrumen untuk memperoleh data penelitian dengan mengajukan beberapa pertanyaan dengan opsi jawaban yang disediakan oleh peneliti. Dalam penelitian ini angket yang digunakan adalah angket tertutup.

Sasaran angket adalah kepala keluarga desa Tegalbinangun. Angket ini dimaksudkan untuk mendeskripsikan “Persepsi Mayarakat terhadap Pelayanan Publik oleh Aparatur Desa.(Studi Kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus)”.

Responden hanya memilih serta melihat jawaban yang telah disediakan sesuai dengan keadaan subjek. Jawaban dari pertanyaan-pertanyaan tersebut memiliki tiga alternatif jawaban masing-masing mempunyai skore atau bobot yang berbeda:

a. Untuk jawaban yang sesuai dengan harapan diberi skor 3.
b. Untuk jawaban yang kurangsesuai dengan harapan diberi skor 2.
c. Untuk jawaban yang tidak sesuai dengan harapan diberi skor 1.

2. Teknik Pendukung

a. Wawancara

Wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi mengenai objek penelitian berdasarkan sumber ini sebagai pelengkap dan mengumpulkan data yang diperoleh dari masyarakat dan pihak-pihak yang berada di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus.

b. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data penelitian dengan meninjau langsung lokasi penelitian untuk melihat fenomena, kondisi atau keadaan, di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus.

G. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

1. Uji Validitas

Untuk mendapatkan data yang akurat dalam penelitian ini alat ukur yang digunakan harus valid yaitu alat ukur harus dapat mengukur secara tepat. Dalam penelitian ini untuk menentukan validasi item dilakukan kontrol langsung terhadap teori-teori yang melahirkan indikator-indikator yang dipakai. Validasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *logical validity* yang dibagi menjadi dua yaitu *construct validity* dan *contents validity*.

Untuk menentukan validitas persepsi masyarakat variabel (X)denganmenggunakan *construct validity*yaitu melalui kontrol langsung terhadap teori-teori yang melahirkan indikator-indikator variabel yang disesuaikan dengan maksud butir soal yang dikorelasikan dengan analisis angket dan mengkonsultasikannya kepada dosen komisi pembimbing skripsi yang telah ditetapkan, berdasarkan hasil konsultasi tersebut perlu diadakan perbaikan atau revisi sesuai dengan keperluan.

Sedangkan untuk mengukur validitas pelayanan publik oleh aparatur desa (studi kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus) variabel (Y), menggunakan uji validitas *contents validity* yaitu pengujian yang dilakukan dengan membandingan instrumen hasil penelitian dengan teori atau materi yang dijadikan landasan dalam penelitian ini.

2. Uji Reliabilitas

Adapun langkah-langkah yang ditempuh adalah sebagai berikut:

a. Menyebarkan angket dan tes untuk uji cobakan kepada 10 orang diluar responden.

b. Untuk menguji realibilitas angket dan tes digunakan teknik dua atau ganjil genap.

c. Mengkorelasikan kelompok ganjil dan genap dengan korelasi Product Moment :

$$r_{XY} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum X)(\sum Y)}{N}}{\sqrt{\left\{\sum X^2 - \frac{(\sum X)^2}{N}\right\}\left\{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}\right\}}}$$

Keterangan

Rxy = Koefisien korelasi antara gejala X dan gejala y

X = Skor Gejala X

Y =Skor gejala y

N =Kumlah sampel

d. Untuk menentukan reabilitas angket yang digunakan dengan sperman Brown, yaitu:

$$rxy = \frac{2(rgg)}{1+rgg}$$

Keterangan :

rxy =Koefisien seluruh tes

rgg =Koefisien korelasi item x dan y

(sutrisno hadi,1996:37)

e. Hasil analisis kemudian dibandingkan dengan tingkat reabilitas sebagai berikut:

0,09 – 1,00 = Reliabilitas Tinggi

0,50 – 0,89 = Reliabilitas Sedang

0,00 – 0,49 = Reliabilitas Rendah

Uji coba reliabilitas angket ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui reliabilitas alat ukur yang digunakan, yaitu dengan jalan menyebarkan angket kepada 10 orang diluar responden, dimana hasil uji coba angket tersebut dapat kita lihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 3.3 Distribusi Hasil Uji Coba Angket Dari 10 Responden Diluar Populasi untuk Item Ganjil (X)

No	Nomor Item Ganjil										Skor
	1	3	5	7	9	11	13	15	17	19	
1	3	1	1	1	3	3	3	3	2	3	23
2	2	1	3	1	1	1	1	3	3	3	19
3	3	1	2	2	1	2	2	1	3	3	20
4	3	1	2	3	1	2	1	3	3	3	22
5	3	1	1	1	1	2	1	3	3	3	19
6	3	1	1	1	1	2	2	3	3	3	20
7	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	23
8	2	2	2	3	2	2	1	3	3	3	23
9	2	3	2	3	2	2	1	3	3	3	24
10	2	1	2	3	1	2	2	3	3	3	22
∑ X											215

Sumber: Analisis data primer

Berdasarkan hasil uji coba angket kepada 10 responden diluar populasi, diketahui bahwa pada item ganjil diperoleh nilai sesuai harapan (sempurna) pada indikator harapan item nomor 19 yakni“Aparatur desa seharusnya memiliki sifat disiplin bekerja” pada item ganjil ini. Namun pada indikator pemahaman dan tanggapan item nomor 3, 5 dan 7 bernilai tidak sesuai harapan

yakni tentang " petugas administrasi/ aparatur desa yang melayani pengurusan layanan KTP mayoritas menjawab kepala desa, kemudian tentang alamat web akses pelayanan yang diberikan melalui web desa dijawab tidak tepat dan mengenai jadwal waktu pelayanan publik sebagai indikator kedisiplinan aparatur desa ternyata sebagian besar menjawab tidak tepat".

Selanjutnya dapat dilihat jumlah skor untuk item genap (Y) sebagai berikut:

Tabel 3.4 Distribusi Hasil Uji Coba Angket Dari 10 Responden Diluar Populasi Untuk Item Genap (Y)

No	Nomor Item Genap										Skor
	2	4	6	8	10	12	14	16	18	20	
1	3	2	3	3	1	2	3	3	2	3	25
2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	24
3	2	3	3	1	1	3	3	2	3	3	24
4	3	3	3	3	1	2	1	3	2	3	24
5	2	2	3	2	1	2	1	2	3	3	21
6	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3	25
7	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	26
8	2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	24
9	2	3	3	3	2	2	1	3	3	3	25
10	3	1	3	3	2	3	2	3	3	3	26
∑ Y											244

Sumber: Analisis data primer

Berdasarkan hasil uji coba angket kepada responden di luar populasi, diketahui bahwa pada item genap diperoleh nilai sesuai harapan (sempurna) yaitu pada indikator pemahaman item nomor 6 dan 20 tentang " nomor 6 tentang indikator kedisiplinan aparatur desa dalam pelayanan harus bersifat netral dan profesional dijawab

dengan tepat dan nomor 20 tentang mengurus administrasi tertentu, tenggang waktu penyelesaian layanan yang diberikan harus tepat waktu dan sesuai jadwal dijawab dengan tepat". Kemudian nilai tidak sesuai harapan (terendah) pada indikator pemahaman item nomor 4 yakni terkait tanggapan masyarakat tentang "tarif administrasi yang harus dibayarkan untuk mengurus surat jual-beli tanah yang sebagian besar menjawab tidak tepat". Kemudian dari kedua data tersebut dapat dimasukan dalam tabel kerangka kerja antara item ganjil (X) dengan item genap (Y) sebagai berikut:

Tabel3.5 Distribusi Item Ganjil (X) Dengan Item Genap (Y)

No	X	Y	X2	Y2	XY
1	23	25	529	625	575
2	19	24	361	576	456
3	20	24	400	576	480
4	22	24	484	576	528
5	19	21	361	441	399
6	20	25	400	625	500
7	23	26	529	676	598
8	23	24	529	576	552
9	24	25	576	625	600
10	22	26	484	676	572
jumlah (∑)	215	244	4653	5972	5260

Sumber: Analisis data primer

Berdasarkan data yang diperoleh, maka untuk mengetahui reliabilitas selanjutnya dikorelasikan dan diolah dengan menggunakan rumus *Product Moment*. Penghitungan dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

X: 215	X^2: 4653	XY: 5260
Y: 244	Y^2: 5972	N : 10

Berdasarkan data yang diperoleh diatas, maka untuk mengetahui reliabilitas, selanjutnya data yang diperoleh dikorelasikan dan diolah dengan memakai rumus *Product Moment* sebagai berikut :

$$r = \frac{\sum XY - \frac{\left(\sum X\right)\left(\sum Y\right)}{n}}{\sqrt{\left\{\sum X^2 - \frac{\left(\sum X\right)^2}{n}\right\}\left\{\sum Y^2 - \frac{\left(\sum Y\right)^2}{n}\right\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{\sum XY - \frac{(\sum x)(\sum y)}{N}}{\sqrt{\left\{\sum X^2 - \frac{(\sum x)^2}{N}\right\}\left\{\sum Y^2 - \frac{(\sum Y)^2}{N}\right\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{5260 - \frac{(215)(244)}{10}}{\sqrt{\left\{4653 - \frac{(215)^2}{10}\right\}\left\{5972 - \frac{(244)^2}{10}\right\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{5260 - 5246}{\sqrt{\{4653 - 4622.5\}\{5972 - 5953.6\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{14}{\sqrt{\{30.5\}\{18.4\}}}$$

$$r_{xy} = \frac{14}{\sqrt{561.2}}$$

$$r_{xy} = \frac{14}{23.68966}$$

$$r_{xy} = \mathbf{0.59}$$

Untuk mengetahui reliabilitas seluruh item angket, maka diukur dengan menggunakan rumus *Sperman Brown* sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{2(r_{gg})}{1 + r_{gg}}$$

$$r_{xy} = \frac{2(0.59)}{1 + 0.59}$$

$$r_{xy} = \frac{1.18}{1.59}$$

$$\mathbf{r_{xy} = 0.74}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut, kemudian penulis mengkorelasikan dengan kriteria reliabilitas sebagai berikut:

0,00−049 = Reliabilitas Rendah
0,50−0,89 = Reliabilitas Sedang
0,90−1,00 = Reliabilitas Tinggi

Berdasarkan perhitungan tersebut, maka diketahui rxy= 0,74 dengan indeks reliabilitas 0,50-0,89 termasuk dalam kategori reliabilitas sedang. Dengan demikian angket memenuhi syarat dan dapat digunakan untuk mengadakan penelitian.

H. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan dalampenelitian ini adalah :

a. Rumus Interval

$$I = \frac{NT - NR}{K}$$

Keterangan :

I = Interval

NT = Nilai Tertinggi

NR = Nilai Terendah

K = Kategori

(Sutrisno Hadi, 2009:12)

Kemudian untuk mengetahui tingkat presentase digunakan rumus sebagai berikut :

$$P=\frac{F}{n}\ x\ 100\ \%$$

keterangan :

P = Besarnya Persentase

F = Jumlah alternatif seluruh item

n = Jumlah perkalian antar item Responden

Presentaseyang diperoleh digunakan kriteria sebagai berikut:

76%-100% = Baik

56%-75% = Cukup

40%-55% = Sedang

05-39% = Tidak Baik(Arikunto,2010:42)

I. Langkah-Langkah Penelitian

Langkah-langkah penelitian merupakan suatu bentuk upaya persiapan sebelum melakukan penelitian yang bersifat sistematis yang meliputi perencanaan, prosedur hingga teknis pelaksanaan

dilapangan.Hal ini dimaksudkan dengan tujuan agar penelitian yang dilaksanakan dapat terarah dan berjalan sesuai dengan yang diharapkan.Adapun langkah-langkah penelitian yang peneliti lakukan secara garis besar adalah sebagai berikut :

1. **Pengajuan Judul**

   Sebagai langkah awal penelitian, yang pertama peneliti lakukan adalah dengan melakukan observasi lapangan untuk mendapatkan permasalahan guna pengajuan judul.Setelah menemukan masalah maka peneliti mengajukan dua judul alternatif kepada dosen pembimbing akademik. Dalam konsultasi dengan dosen pembimbing akademik peneliti mendapat masukan berupa saran-saran dan kemudian disetujui salah satu judul.

   Langkah selanjutnya setelah judul disetujui adalah mengajukan judul kepada ketua Program Studi Pendidikan Pancasila danKewarganegaraan tepatnya pada tanggal 3 November 2016, sekaligus ditetapkan calon pembimbing utama yaituDr. Irawan Suntoro, M.S. dan pembimbing pembantu yaitu Yunisca Nurmalisa, S.Pd.,M.Pd.

2. **Penelitian Pendahuluan**

   Setelah judul disahkan dan mendapat pembimbing, peneliti mempersiapkan segala sesuatu yang berkaitan dengan penelitian. Dengan mendapat surat izin penelitian pendahuluan

dari Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan atas nama Pembantu Dekan I Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung, dengan Nomor :7235/UN26/3/PL/2016 tertanggal 11November 2016, maka peneliti mengadakan penelitian pendahuluan di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus. Dalam penelitian pendahuluan ini peneliti mencari data-data yang berkaitan dengan masalah yang peneliti akan teliti.

3. Pengajuan Rencana Penelitian

Pengajuan rencana penelitian dilakukan setelah melaksanakan penelitian pendahuluan kemudian peneliti membuat proposal penelitian untuk diseminarkan. Proposal penelitian ini disetujui oleh pembimbing II pada tanggal 22November 2016 kemudian disetujui oleh pembimbing I pada tanggal 2Desember 2016 serta disahkan oleh Ketua Program Studi PPKn. Langkah selanjutnya adalah mendaftarkan kepengurusan surat, kemudian disepakati seminar proposal yang dilaksanakan pada tanggal 28 Desember 2016 untuk mendapatkan masukan-masukan berupa saran dari dosen pembimbing dan pembahas untuk kesempurnaan dalam penyusunan skripsi ini. Setelah seminar proposal, kemudian peneliti melakukan perbaikan-perbaikan sesuai dengan saran-saran dan masukan dari dosen pembahas dari hasil seminar proposal tersebut.

4. Pelaksanaan Penelitian

a. Persiapan Administrasi

Dengan membawa surat izin penelitian dari Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung atas nama Pembantu Dekan I dengan Nomor : 053/UN26/3/PL/2016 tertanggal 11 Januari 2017, yang ditujukan pada Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus.

b. Penyusunan Alat Pengumpulan Data

Sesuai dengan alat pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini, maka peneliti mempersiapkan angket yang ditujukan kepada responden yang berjumlah 60reponden yang dalam hal ini adalah kepala keluarga di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus, dengan jumlah item pertanyaan 20 soal. Dalam rangka menyusun angket tersebut, penulis melakukan langkah-langkah sebagai berikut:

a. Membuat kisi-kisi angket persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa(studi kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus).

b. Membuat item-item pertanyaan angket tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa (studi kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus).
c. Mengkonsultasikan angket kepada dosen pembimbing I dan pembimbing II guna mendapatkan persetujuan. Setelah angket disetujui oleh dosen pembimbing kemudian peneliti memperbanyak untuk disebarkan. Tentang isi angket terlampir.

Penyusunan angket dalam penelitian ini bertujuan untuk mendapatkan data pokok dalam penelitian yang selanjutnya dianalisis.Angket yang telah diujikan menggunakan angket penelitian tertutup dengan menyediakan opsi jawaban yang telah disediakan kemudian masing-masing jawaban memiliki skor yang berbeda.

c. Penelitian di Lapangan

Pelaksanaan penelitian dilapangan dilaksanakan pada tanggal 11 Januari 2017 dengan membawa surat izin penelitian dari Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas Lampung atas nama Pembantu Dekan I dengan Nomor :053/UN26/3/PL/2016 yang ditujukan padaDesa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan analisis data pada hasil penelitian dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Indikator (pemahaman) masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus dengan *kategori kurang paham.*
2. Indikator (tanggapan) masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus dengan *kategori negatif.*
3. Indikator (harapan) masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus dengan *kategori positif.*
4. Indikator (persepsi) masyarakat terhadap pelayanan publik oleh aparatur desa di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus dengan *kategori negatif.*

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan "*Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aparatur Desa (Studi Kasus di Desa Tegalbinangun Kecamatan Sumberejo Kabupaten Tanggamus)*" memiliki kecenderungan *terkategori negatif.*

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut :

1. Bagi masyarakat, agar kiranya dapat membantu aparatur desa dengan mempermudah dalam hal pelayanan publik desa, dengan memanfaatkan segara bentuk sumber daya teknologi dan informasi sehingga diharapkan masyarakat dapat mengakses sarana informasi terkait pelayanan publik di desa Tegalbinangun Kec. Sumberejo Kab. Tanggamus melalui *website* desa yang tersedia.

2. Bagi aparatur desa, diharapkan dapat mengimplementasikan Permen Pan No. 63 Tahun 2003 dengan sebaik-baiknya sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik di instansi pemerintahan desa, serta diharapkan juga aparatur desa dapat meningkatkan kualitas pelayanan, kedisiplinan dan tanggung jawab yang baik, serta memiliki sikap keterbukaan kepada masyarakat dengan memberikan sosialisisasi sebagai sumber informasi secara berkala terkait pelayanan publik di desa Tegalbinangun dan menjaga perilaku keteladanan yang menjadikan aparatur desa sebagai panutan dan contoh bagi masyarakat.

3. Bagi Desa Tegalbinangun, perlu meningkatkan sarana dan prasarana desa agar pelayanan publik dapat terselenggara dengan baik serta masyarakat dapat merasa nyaman dalam menjalankan aktivitasnya sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

----------. 2009. *Ilmu Sosial Dasar*. Jakarta: Rineka Cipta.

Arikunto, Suharsimi.2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta : PT Rineka Cipta

Anggoro, Toha. 2009. *Metode Penelitian*. Universitas Terbuka: Jakarta.

Barata. Atep. 2005. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta : Elex Media. Komputindo.

Huda, Ni'matul. 2009. *Otonomi Desa Dalam Negara Birokrasi Reformasi*.Jakarta: Rajawali.

Matsumoto, David. 2008. *Psikologi Sosial*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Margono.S. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Rineka Cipta: Jakarta.

Marzali,Amri. 2012. *Antropologi dan Kebijakan Publik*. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group.

Noor, Juliansyah. 2015. *Metode Penelitian. Rajawali*.Jakarta : Kencana

Purwanto, Nanang. 2014. *Pengantar Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Rahmat, Djalaludin 2009. *Teori dan Praktek Kepemimpinan*. Jakarta: Pt Rineka Cipta

Riduwan. 2012. *Belajar Mudah Penelitian.* Bandung: Alfabeta.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar

Rusnani, Sitti 2015. Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Handil Bakti Kecamatan Palaran Kota Samarinda" http: unmul.ac.id (Online) Diakses pada 30 Desember 2016

Sugiarti. Iis. 2015. Pengaruh Budaya Kerja Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Aparatur Desa Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Di Desa Tatakarya Kecamatan Abung Surakarta Kabupaten Lampung Utara" http: digilib.unila.ac.id. (Online) Diakses pada 30 Desember 2016

Haryono, Tulus (2006). *TELAAH PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN JASA SERTA PENERAPANNYA DI SEKTOR PUBLIK DALAM MEMASUKI ERA REFORMASI.* (Online) UNS Press. 4(2), 34-44

Sani, Abdul. 2007. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik.* Bandung: Alfabeta.

Sangadji dan Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian-Pendekatan Praktis dalam Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.

Sarwono, Sarlito Wirawan. 2012. *Pengantar Psikologi Umum.* Jakarta: Rajawali.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan,* Bandung : Alfabeta.

Syaukani, HR. 2005. *Kebijakan Sosial Sebagai Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.

Sukanto, Sujono. 2009. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik dan Analisis Kebijakan*. Yogyakarta: Ombak.

Toha. Miftah. 2007 . *Perilaku Oganisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada

Triyono. 2013. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Yogyakarta: Ombak.

Widayatun. 2009. *Psikologi Sosial.* Yogyakarta: Graha Ilmu.

Walgito, Bimo. 2003. *Psikologi Sosial (Suatu Pengantar).*Yogyakarta: Penerbit Andi.

Sumber dari dokumen negara :

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Standar Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2015 Tentang Peraturan Pelasanaan UU No. 6 Tahun 2014

UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah

UU Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa