

SKRIPSI

**PENGARUH PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP
PENINGKATAN PELAYANAN DI DESA**

(STUDY KASUS DESA ALU KECAMATAN ALU

KABUPATEN POLEWALI MANDAR)

*IMPACT OF PUBLIC PERCEPTION ON INCREASED SERVICE IN THE
VILLAGE (CASE STUDY KECAMATAN ALU*

KABUPATEN POLEWALI MANDAR)



**SAUDIK
C01 19 543**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS SULAWESI BARAT
MAJENE
2023**

ABSTRAK

SAUDI, Pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Desa (Study Kasus Desa Alu Kecamatan Alu Kabupaten Polewali Mandar), “dibimbing oleh Arifhan Ady dan Muhammad Ramli Supu”.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Desa (Study Kasus Desa Alu Kecamatan Alu Kabupaten Polewali Mandar). Lokasi penelitian dilakukan di Desa Alu Kecamatan Alu Kabupaten Polewali Mandar dengan jumlah sampel 92 responden. Pengambilan sampel menggunakan rumus slovin. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner/angket. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Persepsi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan di Desa (Studi Kasus Desa Alu Kecamatan Alu Kabupaten Polewali Mandar).

Kata Kunci : Persepsi Masyarakat dan Peningkatan pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Peningkatan kualitas pelayanan masyarakat menjadi tuntutan yang selalu disuarakan oleh berbagai kalangan, baik itu kalangan dunia usaha maupun masyarakat. Pelayanan yang dapat memuaskan dan memenuhi harapan pencari layanan, menjadi alasan rasional yang selalu dikedepankan dan menjadi tuntutan untuk segala respon. Tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan masyarakat semakin meningkat, bentuk respon tuntutan tersebut adalah munculnya aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan masyarakat yang berkualitas. Program Pembangunan Nasional (Propenas) amanat yang perlu dilakukan adalah melakukan kajian kualitas layanan masyarakat untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai perwujudan *good governance*, dalam bentuk akuntabilitas, transparansi, serta menjawab kebutuhan masyarakat.

Perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintah dalam wujud pelaksanaan otonomi yang luas, nyata dan bertanggungjawab yang telah menjadikan pemerintah desa sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintah, terutama dalam memberi pelayanan kepada masyarakat. Sebagai konsekuensi dari perubahan tersebut maka perlu adanya penataan ulang berbagai elemen dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah. Karena pada dasarnya tujuan pelaksanaan otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Dalam rangka mewujudkan sasaran dan tujuan yang diinginkan diperlukan upaya pembinaan Perangkat pemerintah desa, sehingga dapat bekerja secara profesional dan manajemen pelayanan umum (*public service*) dapat dilaksanakan secara efektif, efisien dan akuntabel. Perlu dikedepankan oleh pemerintah desa adalah bagaimana pemerintah desa mampu membangun, meningkatkan dan mendayagunakan kelembagaan desa yang kondusif, sehingga dapat mendesain standar pelayanan masyarakat yang mudah, murah dan cepat.

Pelayanan masyarakat oleh birokrasi masyarakat merupakan salah satu perwujudan dan fungsi aparatur negara. Pelayanan oleh birokrasi masyarakat dimaksud untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (Djamaludin dalam Sellang, 2022) Dengan demikian, pelayanan masyarakat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kondisi masyarakat yang mendalami perkembangan dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, mengakibatkan masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajiban sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah (Awaliyah, 2021). Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan pengawasan terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Kenyataan yang ada mengisyaratkan hal yang kurang melegakan, hal tersebut berkaitan dengan kepuasan masyarakat yang belum terpenuhi, dengan kata lain pelayanan yang diberikan selama ini masih belum memenuhi harapan

masyarakat, bahkan seringkali terjadi masalah pelayanan, dimana masih banyak dirasakan kelemahan-kelemahan yang dampaknya sering merugikan masyarakat (Awaliyah, 2021).

Terciptanya kualitas pelayanan tentunya akan menciptakan kepuasan terhadap pengguna layanan. Sebagai salah satu wujud dari implementasi kebijakan otonomi daerah maka indeks kepuasan pelayanan masyarakat merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya administrasi dalam usaha meningkatkan kinerja aparatur masyarakat, untuk itu maka diperlukan perhatian khusus dan mendalam terhadap pelayanan yang diberikan, apakah pemerintah desa telah memberikan kepuasan masyarakat atau menerima layanan atau sebaliknya. Kepuasan masyarakat akan dapat mendukung tercapainya indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah begitu pula sebaliknya.

Peranan pelayanan sangat penting artinya di dalam penyelenggaraan pemerintahan terlebih pada pelaksanaan otonomi daerah, maka pemerintah desa harus mampu mengelolah desanya secara mandiri (Lubis, 2020). Selain itu dalam era globalisasi yang ditandai dengan ketatnya persaingan disegala bidang, maka organisasi masyarakat akan dapat bertahan dan berkembang bila mengetahui apa yang terbaik bagi masyarakat. Seperti pendapat (Mandey, 2015) yang mengatakan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, organisasi masyarakat (birokrasi masyarakat) harus merubah posisi dan perang dalam memberikan layanan masyarakat.

Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi

suka menolong menuju kearah fleksibel kolaboratis dan dialogis serta dari cara-cara yang seloganis menuju cara-carayang realitis.

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik (profesionalisme) bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Kondisi tersebut dapat terwujud bila mana organisasi masyarakat didukung oleh sumber daya manusia yang memenuhi baik dari kualitas maupun kuantitas, disamping juga adanya sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai.

Hal ini terbukti dari pelaksanaan tugas-tugas administrasi serta belum tersedianya standar komponen pelayanan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 pada pasal 1 ayat 1 tentang pelayanan masyarakat didefinisikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat. Diantara beberapa masalah pelayanan yang ada di Desa Alu Kecamatan Alu yang saling memprihatinkan adalah belum tersedianya prosedur pelayanan, tarif atau biaya, waktu penyelesaian khususnya dalam pengurusan KTP, KK, Surat Tanah, sementara hal tersebut merupakan kebutuhan yang bersifat utama bagi masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti, ditemukan bahwa pemerintah Desa Alu terkesan belum maksimal melakukan perannya

dalam pelayanan masyarakat desa. Berdasarkan latar belakang masalah dalam penelitian ini, maka rumusan masalahnya adalah apakah Persepsi masyarakat berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan di Desa pada Desa Alu Kecamatan Alu Kabupaten Polewali Mandar sedangkan tujuan penelitian ini adalah mengetahui tingkat apakah persepsi Masyarakat di desa berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan pada Desa Alu Kecamatan Alu Kabupaten Polewali Mandar. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan memilih judul: *Pengaruh Persepsi Masyarakat Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Desa (Study Kasus Desa Alu Kecamatan Alu Kabupaten Polewali Mandar)*

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dirumuskan sebelumnya, maka rumusan masalahnya yaitu: “Apakah Persepsi masyarakat berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan di Desa Alu, Kecamatan Alu”.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui : “Apakah Persepsi Masyarakat Berpengaruh Terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat Di Desa Alu Kecamatan Alu.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman nyata dalam bidang ilmu tentang pelayanan masyarakat di dalam pemerintahan desa. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan pengalaman nyata dalam bidang ilmu tentang pelayanan masyarakat di dalam

pemerintahan desa.

1.4.2 Bagi Pemerintah Desa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai masukan kepada Perangkat pemerintah desa guna meningkatkan kualitas kerja sehingga tercipta pelayanan masyarakat yang baik yang ditandai dengan adanya kepuasan masyarakat yang dilayani.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Persepsi

Kehidupan bermasyarakat tidak akan lepas dari persepsi masyarakat itu sendiri. Menurut Supiani (2021) Persepsi merupakan pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan menurut Walgito (dalam Anisa, 2021) Persepsi merupakan suatu proses yang didahului penginderaan yaitu proses stimulus oleh individu melalui proses sensori. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja melainkan stimulus tersebut diteruskan dan diproses selanjutnya merupakan proses persepsi.

Pendapat lain dari Harorl J (dalam Prabowo, 2019) persepsi dapat dilihat dalam arti sempit yaitu penglihatan, bagaimana cara seseorang melihat sesuatu, sedangkan dalam arti luas ialah pandangan atau pengertian, yaitu bagaimana seseorang memandang atau mengartikan sesuatu.

Persepsi dapat di simpulkan sebagai suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh individu melalui alat indra yang kemudian di interpretasikan sehingga individu dapat memberikan pandangan, memahami dan dapat mengartikan tentang stimulus yang diterimanya. Proses menginterpretasikan ini biasanya dipengaruhi oleh pengalamannya dan proses belajar individu.

Adapun faktor- faktor yang mempengaruhi terjadinya persepsi, sebagai berikut (Shambodo, 2020), yaitu:

a. Faktor- faktor fungsional

Faktor fungsional berasal dari kebutuhan, pengalaman masa lalu dan hal-hal lain yang termasuk apa yang disebut sebagai faktor-faktor personal. Krech dan Crutchfield . Merumuskan dalil persepsi bersifat selektif secara fungsional. Dalil ini berarti bahwa objek-objek yang mendapat tekanan dalam persepsi biasanya objek-objek yang memenuhi tujuan individu yang melakukan persepsi.

b. Faktor-faktor Struktural

Faktor-faktor struktural yang menentukan persepsi berasal dari luar individu, seperti lingkungan, budaya, hukum yang berlaku, nilai-nilai dari masyarakat sangat berpengaruh terhadap seseorang dalam mempersepsikan sesuatu.

Persepsi yang dimaksud dari penelitian ini adalah pemberian arti masyarakat pengguna layanan tentang kualitas pelayanan yang ada di pemerintahan Desa. Dimana sudah menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memberikan pelayanan terhadap Masyarakat.

Indikator Persepsi Menurut Walgito (dalam Anisa, 2021) memiliki 5 hal yaitu :

1. Penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu

Rangsang atau objek tersebut di serap atau di terima oleh panca indra, baik penglihatan, pendengaran, peraba pencium dan pengecap sendiri maupun bersama-sama.

2. pengertian atau pemahaman terhadap objek

Setelah terjadi gambaran-gambaran atau kesan kesan di dalam

otak, maka gambaran tersebut diorganisir, digolong-golongkan (diklasifikasikan), di bandikan dan diinterpretasi sehingga terbentuk pengertian atau pemahaman.

3. Penilaian

Setelah terbentuk pengertian atau pemahaman, terjadilah penilaian dari individu.

4. Evaluasi

Rangsang-rangsang dari luar yang di tangkap indra, kemudian di evaluasi oleh individu.

5. Penerimaan

Proses penerimaan merupakan indikator terjadinya persepsi dalam tahap fisiologis, yaitu berfungsi indra untuk menangkap rangsang dari luar.

2.1.2 Konsep Perangkat Desa

Pemberdayaan Aparat adalah usaha untuk meningkatkan kemampuan melalui pengadaan, SDM, pelayanan, serta pengawasan yang dipergunakan kepada aparat desa. Berdasarkan dari pengerian yang dikemukakan diatas bahwa ada 3 unsur pemberdayaan aparat yaitu:

1. SDM
2. Pelayanan
3. Pengawasan

Penyelenggaraan pemerintahan Desa dilakukan oleh pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Daerah (BPD). Pemerintah daerah adalah organisasi pemerintahan desa yang terdiri atas:

- a. Unsur Pemimpin

- Unsur Pembantu Kepala Desa, yaitu terdiri atas;
- Sekretaris Desa, yaitu unsur staf atau pelayanan yang diketahui oleh sekretaris desa
- Unsur pelaksanaan teknis, yaitu unsur pembantu kepala desa yang melaksanakan urusan teknis dilapangan seperti urusan pengairan, keagamaan dan lain-lain.
- Unsur kewilayahan, yaitu pembantu kepala desa diwilayah kerjanya seperti kepala dusun.

Adapun manfaat yang dapat diperoleh dari pemberdayaan aparatur menurut siagian (2016) dalam bukunya “ Manajemen Sumber Daya Manusia “ yaitu :

- a. Membantu para pegawai membuat keputusan dengan lebih baik.
- b. Meningkatkan kemampuan para aparat dalam menyelesaikan berbagai masalah yang dihadapi
- c. Terjadinya internalisasi dan oprasionalisasi faktor-faktor motivasional
- d. Timbulnya dorongan dari dalam diri para aparat untuk meningkatkan kemampuan kerjanya.
- e. peningkatan kemampuan aparat dalam mengatasi stres, frustasi dan konflik pada giliranya memperbesar rasa percaya diri sendiri.
- f. Tersedianya informasi tentang berbagai program yang dapat dimanfaatkan oleh para aparat dalam rangka pertumbuhan masing-masing secara teknikal dan intelektual.
- g. Meningkatkan kepuasan kerja
- h. Semakin besarnya pengakuan atas kemampuan seseorang.

- i. Semakin besarnya tekat aparat untuk lebih mandiri
- j. Mengurangi ketakutan menghadapi tugas tugas dimasa depan

2.2.2 Konsep Pelayanan

Secara garis besar pelayanan masyarakat pada dasarnya dilakukan oleh pemerintah demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Maka dengan demikian perlu dipahami bahwa arti dalam pelayanan masyarakat sangat cenderung mengarah pada proses yang memiliki pola yang terstruktur dan telah ditentukan secara baku. Rahmayanty (2010:85) pelayanan masyarakat adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Harfika dan Abdullah (2017:48) pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Dari pemaparan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan ialah suatu bentuk kegiatan yang terorganisir dimana dalam kegiatan ini terdapat pemberi dan penerima pelayanan. Namun jika kita lihat dari kacamata pemerintahan dan masyarakat maka pelayanan merupakan sala satu fungsi utama pemerintah yang semata-mata dilakukan untuk kesejahteraan masyarakat.

Pencapaian pelayanan masyarakat yang baik dalam sebuah organisasi pemerintahan merupakan satu kesatuan yang tidak terpisahkan dengan peran aparat pemerintah atau dengan kata lain pejabat pemerintah. Hal ini tentu sangat

dibutuhkan agar dalam pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat berjalan sesuai harapan masyarakat.

Permintaan pelayanan masyarakat terus meningkat baik kuantitas maupun kualitasnya. Hal tersebut terkait dengan semakin meningkatnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat pendidikan, meningkatnya kebutuhan, semakin beragamnya lapangan pekerjaan dan semakin bertambahnya tingkat kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan masyarakat bukan hanya merupakan persoalan administratif saja tetapi lebih tinggi dari itu yaitu pemenuhan keinginan dari masyarakat. Oleh karena itu diperlukan kesiapan bagi adminitator pelayan masyarakat agar dapat dicapai kualitas pelayanan yang baik. (Wicaksono, 2020) Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintahan diadakan tidak untuk melayani diri sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap asnggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Karenanya Dinas Kependudukan dan Pencatatan.

Indikator Pelayanan Menurut Harfika dan Abdullah (2017 : 48) memiliki 5 hal yaitu :

1. Bukti Fisik

Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen.

2. Keandalan

Kemampuan untuk memberikan jasa yang di janjikan dengan handal dan akurat.

3. Daya tanggap

Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat.

4. Jaminan

Pengetahuan, sopan santun dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan.

5. Empati

Kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi.

Harapan masyarakat ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat. Menurut Kep./25/M.PAN/2/2004 tersebut terdapat 14 unsur yang “relevan, valid dan reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu:

1. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit pelayanan ataupun sarana yang digunakan sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang di akibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah “ukuran kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan masyarakat berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan”. Dalam hal ini penyelenggara pelayanan masyarakat wajib melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan masyarakat secara periodik. Untuk melaksanakan penilaian kinerja dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan masyarakat masing-masing penyelenggara pelayanan masyarakat.

Teori demokratis mengatakan, bahwa kedaulatan ada di tangan rakyat, dimana salah satu semangat yang terkandung di dalamnya adalah pemerintahan untuk rakyat, dengan demikian pemerintahan yang mengakui dirinya sebagai pemerintahan demokratis adalah yang menggunakan konsep demokratis dalam proses penyelenggaraan negara. Memperlakukan rakyat dengan baik sesuai

dengan harkat martabatnya karena berlangsungnya suatu pemerintahan ditentukan oleh kehendak rakyat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan masyarakat dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

1. Penyelenggara pelayanan masyarakat adalah Instansi Kantor Desa Alu.
2. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Desa Alu.
3. Unit pelayanan masyarakat adalah unit kerja/kantor Desa Alu, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Pemberi pelayanan masyarakat adalah Perangkat Desa Alu yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
5. Penerima pelayanan masyarakat adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari Perangkat Desa Alu.
6. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Perangkat Desa Alu.
7. Unsur pelayanan adalah faktor, Indikator atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit

pelayanan.

8. Responden adalah penerima pelayanan masyarakat yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi Desa Alu, atau yang pernah menerima pelayanan dari Perangkat penyelenggara pelayanan serta petugas/pegawai pada Desa Alu.

2.2 Hasil Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa penelitian terkait dengan penelitian sebelumnya pernah dilakukan yang menjadi tinjauan studi, yakni sebagai berikut:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama/ Tahun	Judul	Metode Penelitian	Hasil Penelitan
1	<i>Fajar Sidik/2017</i>	Pelaksanaan Pemberdayaan Aparatur Desa Dalam Meningkatkan Kapasitas Penyelenggaraan Pemerintah Desa Di Desa Kurnia Bakti Kecamatan Ciawi Kabupaten Tasikmalaya.	Kuantitatif	Pelaksana Pelaksanaan Pemberdayaan Aparatur Pemerintahan Desa dapat meningkatkan keputusan masyarakat.

2	Suriati Lubis/ 2020	Pengaruh persepsi masyarakat tentang mutu pelayanan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan dasar dipuskesmas simalingkar tahun 2018.	Kualitatif	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi masyarakat berpengaruh terhadap mutu pelayanan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan dasar dipuskesmas simalingkar
3	Rendra Risto Wuri, Markus Kaunang, Novie Revlie Pioh/2017	Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Di Desa Singsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow)	Kualitatif	Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, peningkatan kemampuan aparat desalah yang menjadi pengaruh kepuasan dari masyarakat.
4	Pricilia Lilipory Hanny Posumah Rully Mambo/ 2018	Pemberdayaan Sumber Daya AparatDesa	Kualitatif	Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, pemberdayaan sumber daya aparat desalah yang menjadi salah satu kunci dari kualitas pelayanan masyarakat.

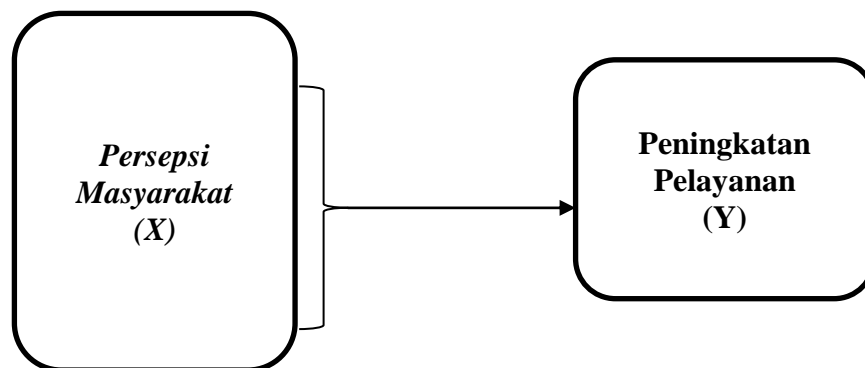
5	Jayusman / 2018	Pemberdayaan Aparatur Pemerintahan Desa Berbasis Tertib Administrasi Dalam Meningkatkan Layanan Masyarakat Se-Kecamatan Pringapus Kabupaten Semarang	Kuantitatif	Pengelolaan administrasi yang tertib akan mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi yang sewaktu-waktu diperlukan.
---	-----------------	--	-------------	---

Sumber : Diolah oleh Peneliti (2023)

2.3 Kerangka Konseptual

Berdasarkan tinjauan pustaka dan penelitian terdahulu maka peneliti membuat kerangka pemikiran yang tertuang dalam gambar sebagai berikut:

Gambar 2. 1 Kerangka Konsep



2.4 Hipotesis

Penelitian ini merumuskan hipotesis sebagai jawaban sementara yaitu Persepsi Masyarakat berpengaruh signifikan terhadap Peningkatan Pelayanan Masyarakat Di Desa Alu Kecamatan Alu Kabupaten Polewali Mandar.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Pengaruh persepsi masyarakat terhadap peningkatan pelayanan di Desa (Studi kasus Desa Alu Kecamatan Alu Kabupaten Polewali Mandar) maka dapat disimpulkan bahwa “Persepsi masyarakat berpengaruh signifikan terhadap peningkatan pelayanan di Desa (Studi Kasus Desa Alu Kecamatan Alu Kabupaten Polewali Mandar)”, artinya untuk meningkatkan pelayanan di desa maka harus pula meningkatkan persepsi masyarakat dengan baik dimana masyarakatlah yang dapat menilai tentang pelayanan yang diberikan.

5.2 Saran

1. Persepsi masyarakat terkait pelayanan di desa Desa (Studi kasus Desa Alu Kecamatan Alu Kabupaten Polewali Mandar sudah baik namun jika terus menerus ditingkatkan lagi maka akan menghasilkan peningkatan pelayanan yang lebih baik pula. Sehingga hipotesis diterima.
2. Bagi peneliti yang akan datang, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan referensi untuk menambah pengetahuan dan sebagai bahan pertimbangan untuk penelitian serupa, serta diharapkan agar dapat menambahkan faktor-faktor penunjang yang lain dalam menyumbangkan kepuasan nasabah agar hasil penelitian dapat digeneralisir.

DAFTAR PUSTAKA

- Afjalurrahmansyah, A., (2021) Persepsi mahasiswa sekolah tinggi pariwisata terhadap pembelajaran Bahasa arab. *Jurnal ilmiah ilmu pendidikan*. Vol 4, no 3
- Agustin, A., Khuzaini, K. (2017) Persepsi masyarakat terhadap penggunaan transportasi online (Go-Jek) di Surabaya. *Jurnal ilmu dan riset manajemen (JIRM)*. Vol 6, no 9
- Aksa, A. H., (2017) Etika administrasi publik (peranan dalam mewujudkan good good governance. *Jurnal ilmiah administrasi publik dan pembangunan*. Vol 1, no 2
- Anisa, N., Setiawati, B. (2021) Persepsi masyarakat terhadap praktik pernikahan usia dini di desa Lumbang Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. *Jurnal ekonomi dan bisnis*. Vol 4, no 2
- Awaliyah, H., (2021) Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan haji dan umroh kantor kementerian agama kota banjarbaru. *Jurnal Niara*. Vol 13, no 2
- Djamaludin, T., Kencana, I., Modeong, S. (2014). Ilmu Administrasi Publik. Jakarta: Rineka Cipta Jati, Inu Dhamar.
- Harfika, J., Abdullah, N. (2017) Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pasien pada rumah sakit umum kabupaten Aceh Barat Daya. *Jurnal economic, bussiness, management and accounting journal*. Vol 14, no 1
- Harold L. J. (1978). Psikologi Manajemen. (edisi ke empat alih bahasa oleh Muslichah Zarkasi). Jakarta: Erlangga.
- Hurwardani, D., Diana, N., Alrasyid, H. (2022) Pengaruh persepsi masyarakat terhadap kenyamanan dan tingkat kualitas pelayanan pasca merger bank syariah indonesia (studi kasus pada nasabah bank syariah indonesia). *Economics and finance journal*. Vol 3, no 1
- Jayusman, J. (2018) Pemberdayaan aparatur pemerintahan desa berbasis tertib administrasi dalam meningkatkan layanan masyarakat sekecamatan pringapus kabupaten semarang. *Jurnal ekonomik*. Vol 15, no 2

- Lilipory, P., Posumah, J. H., Mambo, R. (2018) Pemberdayaan sumber daya aparat desa (Studi kasus di Desa Kuyanga Kecamatan Tombatu Utara Kabupaten Minahasa Tenggara). *Jurnal ekonomi dan bisnis*. Vol 4, no 53
- Lubis, S. (2020) Pengaruh persepsi masyarakat tentang mutu pelayanan terhadap pemanfaatan pelayanan kesehatan dasar di puskesmas simalingkar tahun 2018. *Jurnal bisnis*. Vol 11, no 1
- Mandey, D. J., Mandey, J., Tulusan, F. (2015) Pengaruh profesionalisme aparat kelurahan terhadap kualitas pelayanan publik dikelurahan malalayang satu kecamatan malalayang kota manado. *Jurnal administrasi publik*. Vol 3, no 1
- Mardiana, M. (2017) Persepsi masyarakat terhadap place branding kampung 5 ulu dan 7 ulu sebagai destinasi pariwisata di kota Palembang (studi kasus masyarakat kelurahan sriajaya kecamatan alang). *Jurnal inovasi*. Vol 11, no 2
- Moenir, H. A. S, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara. Jakarta 2008.
- Muhdin, M. (2020) Persepsi masyarakat terhadap kinerja pegawai kantor kelurahan Rabadompu Barat Kota Bima. *Jurnal manajemen mandiri*. Vol 4, no 2
- Prabowo, M. F. Y., (2019) Persepsi masyarakat terhadap program safari ramadhan pemerintah kota kediri. *Jurnal IAIN Kediri*.
- Pramuaji, K. A., Loekmono, L. (2018) Uji validitas dan reliabilitas alat ukur penelitian: questionnaire empathy. *Jurnal bimbingan konseling Undiksha*. Vol 9, no 7
- Prastiyo, D. B., (2022) Persepsi masyarakat terhadap perekonomian disekitar waterpark ucok bangunan nagari sungai tarab kecamatan sungai tarab. Uin Mahmud Yunus Batusangkar
- Rachmat, J. (2018). Psikologi Komunikasi. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Rahmayanty., Nina. (2010) Manajemen Pelayanan Prima Mencegah Pembelotan dan Membangun Customer Loyalty. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Rukajat, A. (2018) Pendekatan penelitian kuantitatif (*quantitative research approach*).
- Sellang, K., Jamaluddin, Mustanis, A. (2022) Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dimensi, konsep, indikator dan implementasinya. *Jurnal ekonomi dan bisnis*. Vol 1 no 2
- Shambodo, Y., (2020) Faktor yang mempengaruhi persepsi khalayak mahasiswa pendatang UGM terhadap siaran pawartos ngayogyakarta Jogja TV. *Jurnal Al- Ahzar indonesia*. Vol 1, no 2
- Setiawan, D. (2019) Pengaruh kinerja tata usaha terhadap kualitas layanan di Madrasah Aliyah Matla'ul Anwar Gisting. *Jurnal manajemen*. Vol 1, no 1
- Sidik, F. (2017) Pelaksanaan pemberdayaan aparatur pemerinth desa dalam meningkatkan kapasitas penyelenggaraan pemerintahan desa di desa kurnia bakti kecamatan ciawi kabupaten tasikmalaya. *Jurnal ilmu pemerintahan*. Vol 3, no 1
- Silalahi, R. (2018) Pengaruh tingkat persepsi masyarakat kecamatan dolok silau terhadap realisasi rencana pemekaran dikabupaten simalungun.
- Siagian, S. P., (2016) Organisasi, Kepemimpinan, Perilaku Administrasi, CV. Haji Mas Agung, Jakarta.
- Supiani, S., Rahmat, F., Budiman, F. (2018) Pengaruh budaya dan persepsi masyarakat terhadap keputusan menabung dibank syariah. *Journal of islamic and finance*. Vol 1, no 1
- Suparjan & Suyatno, H (2016). Pengembangan Masyarakat dari pembangunan Sampai Pemberdayaan. Yogyakarta: Aditya Media.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PTAlfabet.
- Syahputra, A., Putra, H. R., (2020) Persepsi masyarakat terhadap kegiatan kuliah pengabdian masyarakat (KPM). *Jurnal ilmiah prodi komunikasi penyiaran islam*. Vol 1, no 20

- Wicaksono, A. S., Sumartono, S., Muluk, M. K., (2020) Kualitas pelayanan bagi penyandang tuna netra dinas perpustakaan umum dan arsip daerah kota Malang. *Jurnal ilmiah administrasi publik*. Vol 6, no 1
- Wuri,, R. R., Kaunang, M., Pioh, N. (2017) Kinerja aparatur pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik (studi di Desa Sinsingon Kecamatan Passi Timur Kabupaten Bolaang Mongondow). *Jurnal eksekutif*. Vol 1, no 1