

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN BILA KECAMATAN LALABATA KABUPATEN SOPPENG

Chinta Sry Amalya Sary¹, Muhammad Akbal², Andi Kasmawati³

Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum Universitas Negeri Makassar

¹chintasryamalyas@gmail.com, ²m.akbal@unm.ac.id,

³andikasmawati65@gmail.com

Abstract; *This study aims to determine: (1) public perception about the discipline of kelurahan officers of Kelurahan Bila Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. (2) Public perception of responsibility kelurahan officers of Kelurahan Bila Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng (3) The efforts of the kelurahan officers in overcoming the obstacles experienced in public service. To achieve these objectives the researcher uses data collection techniques through documentation, observation, and interviews. The data that has been obtained from the results of the study was processed using qualitative analysis. The results showed that: (1) Public perceptions related to the discipline of kelurahan officials in Kelurahan Bila Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng, namely lack of discipline in providing public services. (2) Public perception regarding the responsibilities of the Kelurahan Bila apparatus kecamatan Lalabata kabupaten Soppeng, namely that they are already responsible for public services. As for what has been an obstacle by the Kelurahan Bila in providing services, that: (a) There are activities on the same schedule. (b) People who do not follow existing procedures.*

Keywords: *Perception, Public Service, Village Apparatus.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Persepsi masyarakat terhadap kedisiplinan aparat kelurahan di Kelurahan Bila Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. (2) Persepsi masyarakat terhadap tanggung jawab aparat kelurahan di Kelurahan Bila Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. (3) Upaya yang dilakukan aparat kelurahan untuk mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan publik. Untuk mencapai tujuan tersebut maka peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data melalui dokumentasi, observasi dan wawancara. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis kualitatif. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa (1) Persepsi masyarakat terkait kedisiplinan aparat kelurahan di Kelurahan Bila Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng yaitu kurang disiplin dalam memberikan pelayanan publik. (2) Persepsi masyarakat terkait tanggung jawab aparat Kelurahan Bila Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng yaitu sudah bertanggung jawab dalam pelayanan publik. Adapun yang pernah menjadi hambatan oleh aparat kelurahan Bila dalam memberikan pelayanan yaitu (a) Adanya kegiatan di jadwal yang bersamaan. (b) Masyarakat yang tidak mengikuti prosedur yang ada.

Kata Kunci: *Persepsi, Pelayanan Publik, Aparat Kelurahan.*

PENDAHULUAN

Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah negara yang sangat luas dari Sabang sampai Merauke yang terdiri dari 34 provinsi. Setiap provinsi terbagi menjadi daerah yang lebih kecil yaitu Kabupaten/Kota, setiap Kabupaten/Kota

terdapat Kecamatan, dan di bawah Kecamatan terdapat Kelurahan/Desa. Semua itu termasuk satu-kesatuan dalam wilayah Republik Indonesia yang tentunya memiliki ratusan juta masyarakat.

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun

1945 alinea ke-empat, menegaskan bahwa tujuan bangsa Indonesia adalah “Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.” Maka dari itu, berdasarkan tujuan Bangsa Indonesia di atas, pemerintah Indonesia memiliki tanggung jawab yang besar untuk kehidupan masyarakatnya. Jika di dalam suatu negara tidak ada pemerintahan maka masyarakat akan hidup dengan tidak teratur dan penuh dengan berbagai bentuk kesalah pahaman.

Pelayanan merupakan salah satu tugas yang penting dan tidak bisa diabaikan oleh pemerintah. Berdasarkan Undang-undang No.23 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat (5) tentang Pemerintahan Daerah yang mengatur bahwa, “Urusan pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian negara dan penyelenggara Pemerintahan Daerah untuk melindungi, melayani memberdayakan dan mensejahterakan masyarakat.”¹

Pada pasal tersebut, pemerintah daerah diberikan kewenangan yang begitu luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri termasuk pelayanan kepada masyarakat daerahnya.

Pelayanan merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika dalam proses pelayanan terjadi stagnan maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan, maka dari itu perlu adanya perencanaan yang baik dan bahkan diperlukan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Kelurahan Bila Kec. Lalabata Kab. Soppeng memiliki masyarakat yang mempunyai banyak kepentingan di kelurahan yang menyebabkan masyarakat dapat memberikan penilaian terhadap kinerja aparat kelurahan selama ini, sehingga timbul persepsi yang

berbeda-beda dari setiap masyarakat. Berdasarkan hal-hal yang dikemukakan di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai “Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Bila Kabupaten Soppeng.”

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian Kualitatif. Penelitian ini dilakukan di Kelurahan Bila Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. Dalam penelitian ini terdapat 2 jenis sumber data yang dibutuhkan. Data primer dan data sekunder. Data primer yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari informan. data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan yaitu membaca dan mempelajari buku-buku maupun literatur yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Pengecekan keabsahan data yang digunakan yaitu triangulasi.

PEMBAHASAN

A. Persepsi Masyarakat Terhadap Kedisiplinan Aparat Kelurahan Bila Kec. Lalabata Kab. Soppeng

Pelayanan merupakan salah satu tugas Aparat Kelurahan. Untuk mengetahui sejauh mana kemampuan pegawai kelurahan dalam melaksanakan tugas pelayanan maka perlu diadakan penilaian terhadap kinerja pegawai. Persepsi dari masyarakat terhadap Pelayanan Publik terkait kedisiplinan Aparat Kelurahan di Kelurahan Bila Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng merupakan salah satu bentuk penilaian terhadap kinerja aparat kelurahan.

Hasil penelitian ditemukan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat kelurahan tidak disiplin karena masih ada pegawai kelurahan yang datang terlambat dan pulang sebelum jam kerja selesai. Selain itu, pada saat jam kerja masih ada pegawai kelurahan yang tidak meman-

¹Undang Undang No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

faatkan waktu sebaik mungkin untuk mengerjakan pekerjaan mereka dan membantu rekan mereka yang sedang subuk tetapi digunakan untuk berbicara sesama rekan kerjanya, menggunakan handphone bahkan ada bermain tennis meja.

B. Persepsi Masyarakat Terhadap Tanggungjawab Aparat Kelurahan Bila Kec. Lalabata Kab. Soppeng

Berdasarkan hasil penelitian terkait tanggung jawab Aparat Kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat kelurahan bertanggungjawab terhadap pekerjaannya ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat karena saat ada masyarakat yang datang ke kelurahan mereka melayani sejak masyarakat mulai masyarakat datang sampai semua keperluan masyarakat di kelurahan selesai.

C. Faktor penghambat Aparat Kelurahan Dalam Proses Pelayanan Publik

Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, aparat Kelurahan Bila Kec. Lalabata Kab. Soppeng terkadang mendapatkan hambatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Kelurahan Bila. Semua pelayanan di kelurahan Bila berjalan dengan baik. Akan tetapi sebagai pelayan masyarakat, Kelurahan pernah mengalami hambatan-hambatan dalam proses pelayanan walaupun hal tersebut tidak selalu terjadi.

Berikut ini hambatan-hambatan yang pernah dialami oleh Aparat Kelurahan dalam pelayanan di Kelurahan Bila Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng yaitu:

1. Jadwal yang bertepatan dengan kegiatan lain

Jadwal yang bertepatan dengan kegiatan lain merupakan salah satu yang menghambat proses pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat kelurahan di

Kelurahan Bila Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng. Memiliki dua kegiatan dalam satu jadwal di lokasi yang berbeda sering kali menjadi hambatan aparat Kelurahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat karena hal tersebut membuat aparat kelurahan tidak bisa menyelesaikan dua kegiatan dalam waktu yang bersamaan

2. Masyarakat tidak mengikuti prosedur yang ada

Selain jadwal yang bertepatan dengan kegiatan yang lain, Masyarakat yang tidak mengikuti prosedur yang ada di kantor Kelurahan sering kali menjadi penghambat bagi aparat kelurahan di Kelurahan Bila Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng dalam proses pelayanan publik. Seringkali ada masyarakat yang tidak ingin mengikuti prosedur yang ada seperti antri untuk mendapatkan pelayanan dan berakhir marah-marah kepada aparat kelurahan. Hal itu tentu saja memperlambat pekerjaan aparat kelurahan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian mengenai persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Bila Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng yaitu

- 1 Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik terkait kedisiplinan aparat Kelurahan di Kelurahan Bila Kecamatan Lalabata Kabupaten Soppeng aparat kelurahan dinilai kurang disiplin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- 2 Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik terkait tanggung jawab aparat kelurahan di Kelurahan Bila Kecamatan Lalabata Kab. Soppeng, aparat Kelurahan sudah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat
- 3 Aparat kelurahan jarang mendapatkan hambatan dalam proses pelayanan publik. Semua kegiatan pelayanan ber-

jalan dengan lancar. Akan tetapi yang pernah menjadi penghalang aparat kelurahan dalam pelayanan publik yaitu adanya dua kegiatan yang bersamaan di jadwal yang sama dan juga masyarakat yang tidak mengikuti prosedur yang ada.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Negara (Kajian, Konsep, Teori dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. Bandung: Pustaka Setia
- Bandur, Agustinus. 2016. *Penelitian Kualitatif Metodologi, Desain dan Teknik Analisis Data dengan NVIVO 11 Plus*. Jakarta: Mitra Wacana Media
- Couto, Alizamar Nasbahry. 2016, *Psikologi Persepsi & Desain Informasi*. Yogyakarta: Media Akademi. Pengantar Psikologi. Makassar Sulawesi Selatan: Aksara Timur
- Gunawan, Imam. *Metode Penelitian Kualitatif Teori & Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Herri Zan Pieter, Namora Lumongga. 2010. *Pengantar Psikologi Untuk Kebidanan*. Kencana Prenada Media Group.
- Kamaroellah, Agoes. 2014. *Manajemen Pemerintahan Daerah (Konsep, Desain, dan Teknik Meningkatkan Kinerja)*. Surabaya: Salsabila Putra Pratama.
- Kusriyah, Sri. 2019. *Politik Hukum Desentralisasi & Otonom Daerah Dalam Perspektif Negara Kesatuan Republik Indonesia*. Semarang: Unissula Press
- Saleh, Adnan Achiruddin. 2018. *Pengantar Psikologi*. Makassar Sulawesi Selatan: Aksara Timur
- Sinambela, Lijan Poltak, 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Taufiqurokhman dan Evi Satispi, 2018. *Teori Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*, Tangerang Selatan: UMJ Press.
- W. Sarwono, Sarlito. 2014. *Pengantar Psikologi Umum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Husain, Muhammad. 2021. *Pola dan Struktur Ruang kelurahan Bulukunyi sebagai Ibukota Kecamatan Pelongbangkeng Selatan Kabupaten Takalar*. Jurnal Geoedusains.
- Lahada, Galib. 2017. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Pada Kantor Lurah Uemalingku Kac.Ampa Kota*. Jurnal Ilmiah Administratie.
- Saputra, Wisnu dan Imam Wibowo. 2017. *Pengaruh Kepemimpinan Terhadap Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Disiplin dan Motivasi Kerja Pegawai PPSU Kelurahan Duren Sawit Jakarta Timur*. Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana. 5 (2).
- Wibowo, Heru, R Sitti Rukaya, Atiek Suprpti. 2015. *Persepsi Masyarakat Terhadap Alun-Alun Kota Bandung Sebagai Ruang Terbuka Publik*. Jurnal Teknik. 36 (1)
- Pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia
- UU No.23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244
- Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357
- Peraturan Daerah Kabupaten Soppeng No. 15 Tahun 2017 tentang Penyelenggara Pelayanan Publik. Lembaga Negara. Lembaran Daerah Kabupaten Soppeng No. 113