ABSTRAK

R. Iqbal Gafiki Arrasyid (E04212006); Persepsi Masyarakat Tentang Pelayanan Tingkat Desa Di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.

Penelitian ini dilatarbelakangi sebuah fakta di masyarakat bahwa tidak semua pelayan masyarakat (*Public Servant*) desa atau kelurahan memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Banyak ditemukan kegiatan layanan dilakukan diluar jam kerja, tanpa mengenal batas waktu, tidak memiliki standar operasional, dan dilakukan semaunya oleh aparatur desa. Proses ini tanpa dketahui dan dikontrol ketat oleh pengambil kebijakan di atasnya, sehingga terkesan pelayanan publik di tingkat desa dibiarkan berjalan mengikuti ritme dan mekanisme arus lokal di masing-masing daearah (desa/dusun) tanpa adanya standar dan aturan yang universal. Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yang *Pertama*, Bagaimana pelayanan publik tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan. *Kedua*, Bagaimana persepsi masyarakat tentang pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian kuantitatif deskriptif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang diambil menggunakan teknik sampel acak stratifikasi (*Stratified Random Sampling*). Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diantaranya adalah observasi, angket, dan dokumentasi. Analisis data yang dipakai adalah statistik deskriptif dengan menggunakan rumus persentase.

Hasil penelitian ini menunjukkan dua hasil, yakni Pertama, Pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan berdasarkan hasil penelitian belum dilaksanakan dengan baik. Hal ini bisa dilihat dengan persentase responden yang menyatakan tidak baik pada pelayanan tingkat desa sebesar 57 (57%) responden, sedangkan yang menyatakan baik hanya sebesar 43 (43%) responden saja. Hasil tersebut diperkuat dengan data yang diperoleh dari tiga indikator pelayanan tingkat desa yakni kemampuan penyelenggara pelayanan, Kedisiplinan, dan fasilitas pelayanan. Ketiga indikator tersebut dipilih karena yang paling mempengaruhi pelayanan tingkat desa Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan belum dilaksanakan dengan baik. Adapun hasil yang diperoleh adalah 58 (58%) responden menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa tidak kompeten, dan 42 (42%) responden menyatakan kompeten dalam melayani masyarakat. Selanjutnya 60 (60%) responden menyatakan penyelenggara pelayanan tidak tepat waktu dalam melayani masyarakat, dan 40 (40%) menyatakan tepat waktu. Dan yang terakhir 82 (82%) responden menyatakan fasilitas pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan belum lengkap, dan 18 (18%) menyatakan lengkap. Kedua, Persepsi masyarakat yang dalam hal ini adalah masyarakat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan, mempunyai persepsi yang tidak baik pada pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan. Hal ini bisa dibuktikan dengan hasil angket yang menunjukkan 66

(66%) responden menyatakan tidak baik pada pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan, sedangkan yang menyatakan baik hanya 34 (34%) responden. Hasil tersebut diperkuat dengan data yang diperoleh dari tiga indikator persepsi yakni pengetahuan tentang prosedur pelayanan dan responden yang menyatakan tahu hanya sebesar 44 (44%) yang tidak tahu sebesar 56 (56%) responden. Selanjutnya mengenai pemahaman responden pada prosedur pelayanan dan responden yang paham hanya 44 (44%) yang tidak paham sebesar 56 (56%) responden. Yang terakhir penilaian mengenai pelayanan tingkat desa dan hasil yang diperoleh sebanyak 69 (69%) responden belum puas pada pelayanan tingkat desa, sedangkan yang menyatakan puas hanya sebesar 31 (31%) responden.

