BAB V

PEMBAHASAN DAN DISKUSI HASIL PENELITIAN

A. Pelayanan Tingkat Desa Di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan

Salah satu persoalan mendasar yang dihadapi oleh bangsa ini adalah tentang pelayanan publik. Persoalan tersebut menyangkut ketidakseriusan dan ketidakjelasan nasib pelayanan umum yang menjadi hak warga negara sebagaimana diamanatkan dalam undang-undang. Pelayanan publik sendiri memiliki pengertian 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.[1]

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk pelayanan publik.[2]

Dalam konteks pelayanan di tingkat desa untuk menggambarkan tentang pelayanan publik yang seharusnya menjadi hak warga negara banyak aspek yang dapat ditemui seperti kegiatan layanan dilakukan diluar

[1] Abdul Chalik dkk, *Pelayanan Publik Tingkat Desa* (Yogyakarta: INTERPENA, 2015), 36.
[2] Ibid.,36.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

jam kerja, tanpa mengenal batas waktu, tidak memiliki standar operasional, dan dilakukan seenaknya 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.[3]

Dalam penelitian ini, nantinya akan diketahui penyelenggara pelayanan tingkat desa khususnya di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan telah melakukan pelayanan dengan baik atau tidak terhadap masyarakat. Adapun hasil dari pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Gambar 5.1

Hasil Angket Mengenai Pelayanan Tingkat Desa

Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan

Sumber: Hasil Kuesioner

[3] Ibid.,37.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

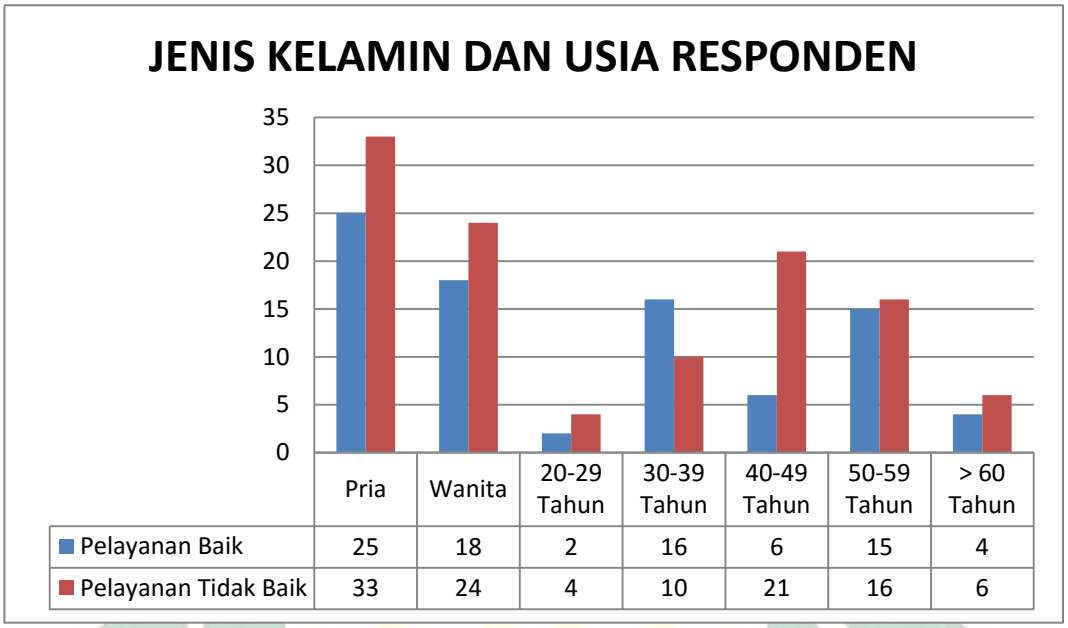
Pada diagram lingkaran di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan belum dilaksanakan dengan baik. Hal ini bisa dilihat dengan persentase responden yang menyatakan “Tidak Baik” pada pelayanan tingkat desa sebesar 57 (57%) responden, sedangkan yang menyatakan “Baik” hanya sebesar 43 (43%) responden saja.

Penilaian pelayanan tersebut didapatkan dari pertanyaan pada angket nomer 4 tentang “Penyelenggara pelayanan telah memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan maksimal” yang berada pada tabel kuesioner pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan. Pada pertanyaan tersebut, disediakan 4 kotak pilihan jawaban, di dalam kotak pilihan 1 dan 2 yakni “Sangat Setuju dan Setuju” diartikan bahwa responden telah mendapatkan pelayanan yang “Baik” dari penyelenggara pelayanan publik di tingkat desa. Sedangkan di kotak pilihan 3 dan 4 yakni “Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju” diartikan bahwa responden mendapatkan pelayanan “Tidak Baik” dari penyelenggara pelayanan publik di tingkat desa.

Lebih lanjut, pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan juga bisa dilihat berdasarkan beberapa karakteristik responden, seperti jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 5.2
Pelayanan Tingkat Desa
Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Usia Responden



Sumber: Hasil Kuesioner

Pada diagram batang di atas, dapat dilihat bahwa pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan yang menyatakan "Baik" apabila diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 25 (25%) responden berjenis kelamin pria dan 18 (18%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 33 (33%) pria dan 24 (24%) responden wanita menyatakan bahwa pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan belum dilaksanakan dengan baik atau "Tidak Baik".

Selain itu, pada diagram batang di atas juga digambarkan mengenai pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan yang menyatakan "Baik" apabila diklasifikasikan berdasarkan usia responden didominasi pada usia 30-39 tahun sebesar 16 (16%) yang kemudian diikuti

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

oleh 50-59 tahun sebanyak 15 (15%), 40-49 tahun 6 (6%), lebih dari 60 tahun 4 (4%), dan 20-29 tahun 2 (2%).

Selanjutnya, responden yang menyatakan "Tidak Baik" terhadap pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan lebih cenderung pada usia 40-49 tahun sebanyak 21 (21%) yang kemudian diikuti oleh usian 50-59 tahun 16 (16%), 30-39 tahun 10 (10%), lebih dari 60 tahun sebesar 6 (6%), dan usia 20-29 tahun hanya 4 (4%) responden saja.

Disisi lain, pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan baik atau tidak juga dapat diklasifikasikan berdasarkan tingkat pendidikan, pekerjaan, dan golongan Kepala Desa responden dalam hal ini golongan Blater dan Non Blater. Adapun pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan berdasarkan karakteristik tersebut dapat dilihat pada beberapa tabel dibawah ini:

Tabel 5.1
Pelayanan Tingkat Desa
Berdasarkan Pendidikan Terakhir

NO.	PELAYANAN TINGKAT DESA	TINGKAT PENDIDIKAN TERAKHIR				
		Tidak Sekolah	SD	SLTP	SLTA	Perguruan Tinggi
1.	BAIK	0	13	4	12	13
2.	TIDAK BAIK	0	30	11	10	7
JUMLAH		0	43	15	22	20

Sumber: Hasil Kuesioner

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan yang menyatakan "Baik" apabila diklasifikasikan berdasarkan tingkat pendidikan lebih didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak 13 (13%) responden yang kemudian diikuti oleh SD sebanyak 13 (13%) responden, SLTA sebanyak 12 (12%) responden, dan SLTP sebanyak 4 (4%). Selanjutnya, responden yang menyatakan "Tidak Baik" terhadap pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan cenderung didominasi oleh responden dengan lulusan SD sebanyak 30 (30%) yang kemudian diikuti oleh lulusan SLTP sebanyak 11 (11%), SLTA sebanyak 10 (10%), dan lulusan Perguruan Tinggi sebanyak 7 (7%) responden saja.

Tabel 5.2
Pelayanan Tingkat Desa
Berdasarkan Pekerjaan Responden

NO.	PELAYANAN TINGKAT DESA	PEKERJAAN					
		Petani	Pedagang	Guru	Supir	Nelayan	Ibu Rumah Tangga
1.	BAIK	4	8	23	2	2	4
2.	TIDAK BAIK	20	19	8	6	0	4
JUMLAH		24	27	31	8	2	8

Sumber: Hasil Kuesioner

Pada tabel di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan yang menyatakan "Baik" apabila diklasifikasikan berdasarkan jenis pekerjaan didominasi oleh Guru sebanyak 23 (23%) yang kemudian diikuti Pedagang sebanyak 8 (8%),

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Petani 4 (4%), Ibu Rumah Tangga 4 (4%), Nelayan dan Supir masing-masing 2 (2%) responden saja. Selanjutnya, responden yang menyatakan "Tidak Baik" terhadap pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan cenderung didominasi oleh responden dengan jenis pekerjaan Petani sebesar 20 (20%) yang kemudian diikuti oleh Pedagang sebesar 19 (19%), Guru 8 (8%), Supir 6 (6%), dan Ibu Rumah Tangga yang hanya 4 (4%) responden saja.

Selanjutnya, kecenderungan pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan belum dilaksanakan dengan baik tersebut, juga didukung oleh data yang didapatkan dari beberapa item pertanyaan angket, seperti dibawah ini:

Gambar 5.3
Hasil Angket Mengenai Kompetensi
Penyelenggara Pelayanan Tingkat Desa

Sumber: Hasil Kuesioner

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada diagram lingkaran di atas yang didapatkan dari pertanyaan angket nomer 1 tentang "Penyelenggara pelayanan memiliki kemampuan atau keahlian dalam melayani masyarakat" yang berada pada tabel kuesioner pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan. Dari pertanyaan tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan belum memilki kemampuan ataupun tidak kompeten dalam melayani masyarakat. Hal ini bisa dilihat dengan persentase responden yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan tingkat desa "Tidak Kompeten" dalam melayani masyarakat sebesar 58 (58%) responden, sedangkan yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa "Kompeten" atau memilki kemampuan dalam melayani masyarakat sebesar 42 (42%) responden saja.

Selanjutnya apabila di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa belum kompeten sebanyak 38 (38%) responden berjenis kelamin pria dan 20 (20%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 20 (20%) pria dan 22 (22%) responden wanita menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan sudah dilaksanakan dengan baik.[4]

[4] Sumber Hasil Kuesioner

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain itu apabila di klasifikasikan berdasarkan usia, responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa belum kompeten di dominasi pada usia 30-39 tahun sebesar 20 (20%) yang kemudian diikuti oleh 40-49 tahun sebanyak 15 (15%), 50-59 tahun 11 (11%), 20-29 tahun 8 (8%), dan lebih dari 60 tahun 4 (4%). Disisi lain yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa sudah kompeten di dominasi pada usia 50-59 tahun sebesar 19 (19%) yang kemudian diikuti oleh 40-49 tahun sebanyak 13 (13%), 30-39 tahun 6 (6%), 20-29 tahun 2 (2%), dan lebih dari 60 tahun 2 (2%).[5]

Sedangkan apabila di klasifikasikan berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa belum kompeten lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 30 (30%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTA sebanyak 14 (14%) responden, SLTP sebanyak 8 (8%) responden, dan Perguruan Tinggi sebanyak 6 (6%). Disisi lain yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa sudah kompeten lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan Perguruan Tinggi sebanyak sebanyak 14 (14%) responden yang kemudian diikuti oleh SD sebanyak 13 (13%) responden, SLTA sebanyak 8 (8%) responden, dan SLTP 7 (7%).[6]

Terakhir apabila di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa belum kompeten di dominasi oleh Petani sebanyak 20 (20%) yang kemudian diikuti

[5] Ibid
[6] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pedagang sebanyak 19 (19%), Guru 10 (10%), Supir 4 (4%), Ibu Rumah Tangga 3 (3%), dan Nelayan 0 (0%) responden saja. Disisi lain yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa sudah kompeten lebih di dominasi oleh Guru sebanyak 21 (21%) yang kemudian diikuti Pedagang sebanyak 8 (8%), Ibu Rumah Tangga 5 (5%), Supir 4 (4%), Petani 4 (4%), dan Nelayan 2 (2%) responden saja.[7]

Gambar 5.4
Hasil Angket Mengenai Tingkat Kedisiplinan Penyelenggara Pelayanan Tingkat Desa

Sumber: Hasil Kuesioner

Pada diagram lingkaran di atas, dapat diketahui bahwa tingkat kedisplinan para penyelenggara pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan dapat dikatakan masih belum displin dalam melakukan pelayanan pada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dengan persentase responden yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan

[7] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tingkat desa “Tidak Tepat Waktu” dalam melayani masyarakat sebesar 60 (60%) responden, sedangkan yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa “Tepat Waktu” hanya sebesar 40 (40%) responden saja.

Penilaian tersebut didapatkan dari pertanyaan pada angket nomer 2 tentang “Penyelenggara pelayanan ditingkat desa tepat waktu dalam melakukan pelayanan” yang berada pada tabel kuesioner pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.

Selanjutnya apabila di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa belum disiplin sebanyak 45 (45%) responden berjenis kelamin pria dan 15 (15%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 13 (13%) pria dan 27 (27%) responden wanita menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan sudah disiplin.[8]

Selain itu apabila di klasifikasikan berdasarkan usia, responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa belum disiplin di dominasi pada usia 50-59 tahun sebesar 21 (21%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 20 (20%), 40-49 tahun 10 (10%), 20-29 tahun 5 (5%), dan lebih dari 60 tahun 4 (4%). Disisi lain yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa sudah disiplin di dominasi pada usia 40-49 tahun sebesar 18 (18%) yang kemudian diikuti oleh 50-59 tahun

[8] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebanyak 9 (9%), 30-39 tahun 6 (6%), 20-29 tahun 5 (5%), dan lebih dari 60 tahun 2 (2%).[9]

Sedangkan apabila di klasifikasikan berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa belum disiplin lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 30 (30%) responden yang kemudian diikuti oleh Perguruan Tinggi sebanyak 12 (12%) responden, SLTA sebanyak 10 (10%) responden, dan SLTP sebanyak 8 (8%). Disisi lain yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa sudah disiplin lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan sebanyak SD sebanyak 13 (13%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTA sebanyak 12 (12%) responden, Perguruan Tinggi sebanyak 8 (8%) responden, dan SLTP 7 (7%).[10]

Terakhir apabila di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa belum disiplin di dominasi oleh Petani sebanyak 20 (20%) yang kemudian di ikuti Pedagang sebanyak 17 (17%), Guru 12 (12%), Supir 6 (6%), Ibu Rumah Tangga 5 (5%), dan Nelayan 0 (0%) responden saja. Disisi lain yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa sudah disiplin lebih di dominasi oleh Guru sebanyak 19 (19%) yang kemudian diikuti Pedagang sebanyak

[9] Ibid
[10] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

10 (10%), Petani 4 (4%), Ibu Rumah Tangga 3 (3%), Supir 2 (2%), dan Nelayan 2 (2%) responden saja.[11]

Gambar 5.5

Hasil Angket Mengenai Sikap

Penyelenggara Pelayanan Tingkat Desa

Sumber: Hasil Kuesioner

Pada diagram lingkaran di atas, dapat diketahui bahwa sikap para penyelenggara pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan dapat dikatakan ramah dalam melakukan pelayanan pada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dengan persentase responden yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan tingkat desa "Ramah" dalam melayani masyarakat sebesar 77 (77%) responden, sedangkan yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa "Tidak Ramah" hanya sebesar 23 (23%) responden saja.

[11] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penilaian pelayanan tersebut didapatkan dari pertanyaan pada angket nomer 3 tentang "Penyelenggara pelayanan tingkat desa memiliki sikap ramah dalam memberikan pelayanan pada masyarakat" yang berada pada tabel kuesioner pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.

Selanjutnya apabila di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa belum ramah sebanyak 15 (15%) responden berjenis kelamin pria dan 8 (8%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 43 (43%) pria dan 34 (34%) responden wanita menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan sudah ramah.[12]

Selain itu apabila di klasifikasikan berdasarkan usia, responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa belum ramah di dominasi pada usia 50-59 tahun sebesar 7 (7%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 6 (6%), 40-49 tahun 4 (4%), 20-29 tahun 3 (3%), dan lebih dari 60 tahun 3 (3%). Disisi lain yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa sudah ramah di dominasi pada usia 40-49 tahun sebesar 24 (24%) yang kemudian diikuti oleh 50-59 tahun sebanyak 23 (23%), 30-39 tahun 20 (20%), 20-29 tahun 7 (7%), dan lebih dari 60 tahun 3 (3%).[13]

[12] Ibid
[13] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan apabila di klasifikasikan berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa belum ramah lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 10 (10%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTP sebanyak 8 (8%) responden, Perguruan Tinggi sebanyak 3 (10%) responden, dan SLTA sebanyak 2 (2%). Disisi lain yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa sudah ramah lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan sebanyak SD sebanyak 33 (33%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTA sebanyak 20 (20%) responden, Perguruan Tinggi sebanyak 17 (17%) responden, dan SLTP 7 (7%).[14]

Terakhir apabila di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan, responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa belum ramah di dominasi oleh Petani sebanyak 8 (8%) yang kemudian di ikuti Guru sebanyak 6 (6%), Pedagang 4 (4%), Supir 3 (3%), Ibu Rumah Tangga 2 (2%), dan Nelayan 0 (0%) responden saja. Disisi lain yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa sudah ramah lebih di dominasi oleh Guru sebanyak 25 (25%) yang kemudian diikuti Pedagang sebanyak 23 (23%), Petani 16 (16%), Ibu Rumah Tangga 6 (6%), Supir 5 (5%), dan Nelayan 2 (2%) responden saja.[15]

[14] Ibid
[15] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 5.6

Hasil Angket Mengenai Pelayanan

Yang Diberikan Penyelenggara

Sumber: Hasil Kuesioner

Pada diagram lingkaran di atas, dapat diketahui bahwa pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan dapat dikatakan belum maksimal dalam melakukan pelayanan pada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dengan persentase responden yang menyatakan bahwa pelayanan tingkat desa "Tidak Maksimal" dalam melayani masyarakat sebesar 57 (57%) responden, sedangkan yang menyatakan pelayanan tingkat desa sudah "Maksimal" hanya sebesar 43 (43%) responden saja.

Penilaian pelayanan tersebut didapatkan dari pertanyaan pada angket nomer 4 tentang "Penyelenggara pelayanan telah memberikan pelayanan secara maksimal" yang berada pada tabel kuesioner pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selanjutnya apabila di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, responden yang menyatakan pelayanan tingkat desa belum maksimal sebanyak 30 (30%) responden berjenis kelamin pria dan 27 (27%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 28 (28%) pria dan 15 (15%) responden wanita menyatakan pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan sudah maksimal.[16]

Selain itu apabila di klasifikasikan berdasarkan usia, responden yang menyatakan pelayanan tingkat desa belum maksimal di dominasi pada usia 50-59 tahun sebesar 20 (20%) yang kemudian diikuti oleh 40-49 tahun sebanyak 15 (15%), 30-39 tahun 14 (14%), 20-29 tahun 5 (5%), dan lebih dari 60 tahun 3 (3%). Disisi lain yang menyatakan pelayanan tingkat desa sudah maksimal di dominasi pada usia 40-49 tahun sebesar 13 (13%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 12 (12%), 50-59 tahun 10 (10%), 20-29 tahun 5 (5%), dan lebih dari 60 tahun 3 (3%).[17]

Sedangkan apabila di klasifikasikan berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan pelayanan tingkat desa belum maksimal lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 30 (30%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTA sebanyak 16 (16%) responden, Perguruan Tinggi sebanyak 6 (6%) responden, dan SLTP sebanyak 5 (5%). Disisi lain yang menyatakan pelayanan tingkat desa sudah maksimal lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan sebanyak Perguruan Tinggi sebanyak 33 (33%) responden

[16] Ibid
[17] Ibid

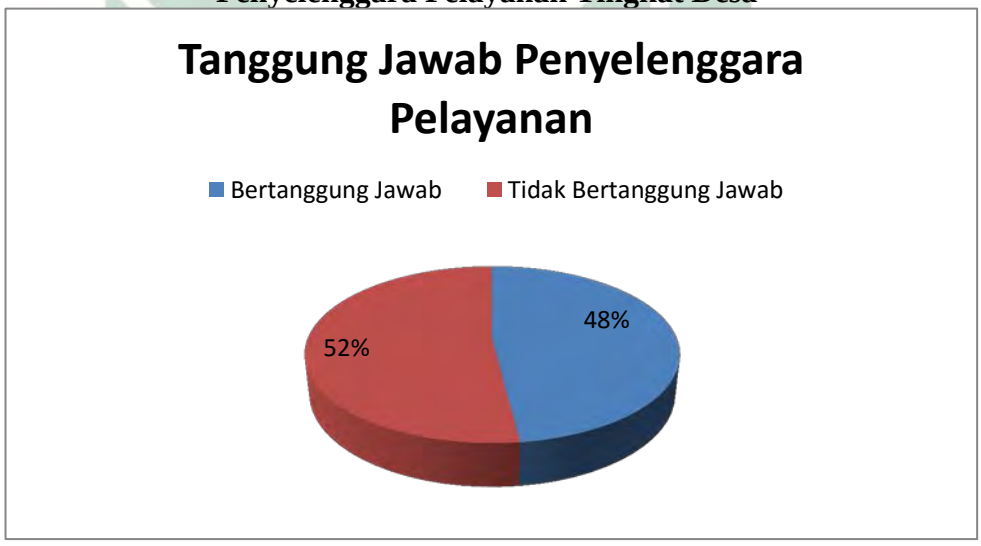
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

yang kemudian diikuti oleh SD sebanyak 13 (13%) responden, SLTP sebanyak 10 (10%) responden, dan SLTA 6 (%).[18]

Terakhir apabila di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan responden yang menyatakan pelayanan tingkat desa belum maksimal di dominasi oleh Pedagang sebanyak 20 (20%) yang kemudian di ikuti Petani sebanyak 19 (19%), Guru 11 (11%), Ibu Rumah Tangga 5 (5%), Supir 2 (2%), dan Nelayan 0 (0%) responden saja. Disisi lain yang menyatakan pelayanan tingkat desa sudah maksimal lebih di dominasi oleh Guru sebanyak 20 (20%) yang kemudian diikuti Pedagang sebanyak 7 (7%), Ibu Rumah Tangga 6 (6%), Petani 5 (5%), Supir 3 (3%), dan Nelayan 2 (2%) responden saja.[19]

Gambar 5.7

Hasil Angket Mengenai Tanggung Jawab Penyelenggara Pelayanan Tingkat Desa



Sumber: Hasil Kuesioner

[18] Ibid
[19] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada diagram lingkaran di atas, dapat diketahui bahwa Tanggung Jawab penyelenggara pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan dapat dikatakan belum bertanggung jawab dalam melakukan pelayanan pada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dengan persentase responden yang menyatakan bahwa penyelenggara pelayanan tingkat desa "Tidak Bertanggung Jawab" dalam melayani masyarakat sebesar 52 (52%) responden, sedangkan yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa "Bertanggung Jawab" hanya sebesar 48 (48%) responden saja.

Penilaian pelayanan tersebut didapatkan dari pertanyaan pada angket nomer 5 tentang "Penyelenggara pelayanan bertanggung jawab terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat" yang berada pada tabel kuesioner pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.

Selanjutnya apabila di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa belum bertanggung jawab sebanyak 32 (32%) responden berjenis kelamin pria dan 20 (20%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 26 (26%) pria dan 22 (22%) responden wanita menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan sudah bertanggung jawab.[20]

[20] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain itu apabila di klasifikasikan berdasarkan usia, responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa belum bertanggung jawab di dominasi pada usia 30-39 tahun sebesar 16 (16%) yang kemudian diikuti oleh 50-59 tahun sebanyak 15 (15%), 40-49 tahun 14 (14%), 20-29 tahun 4 (4%), dan lebih dari 60 tahun 3 (3%). Disisi lain yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa sudah bertanggung jawab di dominasi pada usia 50-59 tahun sebesar 15 (15%) yang kemudian diikuti oleh 40-49 tahun sebanyak 14 (14%), 30-39 tahun 10 (10%), 20-29 tahun 6 (6%), dan lebih dari 60 tahun 3 (3%).[21]

Sedangkan apabila di klasifikasikan berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa belum bertanggung jawab lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 23 (23%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTA sebanyak 12 (12%) responden, SLTP sebanyak 9 (9%) responden, dan Perguruan Tinggi sebanyak 8 (8%). Disisi lain yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa sudah bertanggung jawab lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan sebanyak SD sebanyak 20 (20%) responden yang kemudian diikuti oleh Perguruan Tinggi sebanyak 12 (12%) responden, SLTA sebanyak 10 (10%) responden, dan SLTP 6 (6%).[22]

[21] Ibid
[22] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Terakhir apabila di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa belum bertanggung jawab di dominasi oleh Guru sebanyak 20 (20%) yang kemudian di ikuti Petani sebanyak 14 (14%), Pedagang 7 (7%), Supir 6 (6%), Ibu Rumah Tangga 5 (5%), dan Nelayan 0 (0%) responden saja. Disisi lain yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa sudah bertanggung jawab lebih di dominasi Pedagang oleh sebanyak 20 (20%) yang kemudian diikuti Guru sebanyak 11 (11%), Petani 10 (10%), Ibu Rumah Tangga 3 (3%), Supir 2 (2%), dan Nelayan 2 (2%) responden saja.[23]

Gambar 5.8
Hasil Angket Mengenai Lokasi
Pelayanan Tingkat Desa

Sumber: Hasil Kuesioner

[23] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada diagram lingkaran di atas, dapat diketahui bahwa lokasi atau tempat pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan dapat dikatakan mudah di akses oleh masyarakat dalam melakukan pelayanan. Hal ini bisa dilihat dengan persentase responden yang menyatakan bahwa lokasi pelayanan tingkat desa "Mudah Di Akses" oleh masyarakat sebesar 85 (85%) responden, sedangkan yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa "Tidak Mudah Di Akses" hanya sebesar 15 (15%) responden saja.

Penilaian pelayanan tersebut didapatkan dari pertanyaan pada angket nomer 6 tentang "Lokasi tempat pelayanan ditingkat desa (kantor desa) mudah diakses" yang berada pada tabel kuesioner pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.

Selanjutnya apabila di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, responden yang menyatakan lokasi pelayanan tingkat desa tidak mudah di akses sebanyak 9 (9%) responden berjenis kelamin pria dan 6 (6%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 49 (49%) pria dan 36 (36%) responden wanita menyatakan lokasi pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan mudah di akses.[24]

Selain itu apabila di klasifikasikan berdasarkan usia, responden yang menyatakan lokasi pelayanan tingkat desa tidak mudah di akses di dominasi pada usia 30-39 tahun sebesar 6 (6%) yang kemudian diikuti oleh 40-49 tahun sebanyak 4 (4%), 50-59 tahun 3 (3%), 20-29 tahun 1

[24] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(1%), dan lebih dari 60 tahun 1 (1%). Disisi lain yang menyatakan lokasi pelayanan tingkat desa mudah di akses di dominasi pada usia 50-59 tahun sebesar 27 (27%) yang kemudian diikuti oleh 40-49 tahun sebanyak 24 (24%), 30-39 tahun 20 (20%), 20-29 tahun 9 (9%), dan lebih dari 60 tahun 5 (5%).[25]

Sedangkan apabila di klasifikasikan berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan lokasi pelayanan tingkat desa tidak mudah di akses lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SLTP sebanyak 6 (6%) responden yang kemudian diikuti oleh SD sebanyak 4 (4%) responden, SLTA sebanyak 3 (3%) responden, dan Perguruan Tinggi sebanyak 2 (2%). Disisi lain yang menyatakan lokasi pelayanan tingkat desa mudah di akses lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan sebanyak SD sebanyak 39 (39%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTA sebanyak 19 (19%) responden, Perguruan Tinggi sebanyak 18 (18%) responden, dan SLTP 9 (9%).[26]

Terakhir apabila di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan responden yang menyatakan lokasi pelayanan tingkat desa tidak mudah di akses di dominasi oleh Petani sebanyak 6 (6%) yang kemudian di ikuti Pedagang sebanyak 4 (4%), Guru 2 (2%), Ibu Rumah Tangga 2 (2%), Supir 1 (1%), dan Nelayan 0 (0%) responden saja. Disisi lain yang menyatakan lokasi pelayanan tingkat desa mudah di akses lebih di dominasi oleh Guru sebanyak 29 (29%) yang kemudian diikuti Pedagang sebanyak 23 (23%),

[25] Ibid
[26] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Petani 18 (18%), Supir 7 (7%), Ibu Rumah Tangga 6 (6%), dan Nelayan 2 (2%) responden saja.[27]

Gambar 5.9

Hasil Angket Mengenai Biaya

Pelayanan Tingkat Desa

Sumber: Hasil Kuesioner

Pada diagram lingkaran di atas, dapat diketahui bahwa biaya pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan dapat dikatakan sudah terjangkau oleh masyarakat dalam melakukan pelayanan. Hal ini bisa dilihat dengan persentase responden yang menyatakan bahwa biaya pelayanan tingkat desa "Terjangkau" oleh masyarakat sebesar 78 (78%) responden, sedangkan yang menyatakan biaya pelayanan tingkat desa "Tidak Terjangkau" hanya sebesar 22 (22%) responden saja.

[27] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Penilaian pelayanan tersebut didapatkan dari pertanyaan pada angket nomer 7 tentang "Biaya pelayanan di tingkat desa terjangkau oleh masyarakat" yang berada pada tabel kuesioner pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.

Selanjutnya apabila di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, responden yang menyatakan biaya pelayanan tingkat desa tidak terjangkau sebanyak 13 (13%) responden berjenis kelamin pria dan 9 (9%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 45 (45%) pria dan 33 (33%) responden wanita menyatakan biaya pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan terjangkau.[28]

Selain itu apabila di klasifikasikan berdasarkan usia, responden yang menyatakan biaya pelayanan tingkat desa tidak terjangkau di dominasi pada usia 40-49 tahun sebesar 8 (8%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 5 (5%), 50-59 tahun 4 (4%), 20-29 tahun 3 (3%), dan lebih dari 60 tahun 2 (2%). Disisi lain yang menyatakan biaya pelayanan tingkat desa terjangkau di dominasi pada usia 50-59 tahun sebesar 26 (26%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 21 (21%), 40-49 tahun 20 (20%), 20-29 tahun 7 (7%), dan lebih dari 60 tahun 4 (4%).[29]

[28] Ibid
[29] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan apabila di klasifikasikan berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan biaya pelayanan tingkat desa tidak terjangkau lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 12 (12%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTP sebanyak 5 (5%) responden, SLTA sebanyak 3 (3%) responden, dan Perguruan Tinggi sebanyak 2 (2%). Disisi lain yang menyatakan biaya pelayanan tingkat desa terjangkau lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan sebanyak SD sebanyak 31 (31%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTA sebanyak 19 (19%) responden, Perguruan Tinggi sebanyak 18 (18%) responden, dan SLTP 10 (10%).[30]

Terakhir apabila di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan responden yang menyatakan biaya pelayanan tingkat desa tidak terjangkau di dominasi oleh Petani sebanyak 8 (8%) yang kemudian di ikuti Pedagang sebanyak 6 (6%), Supir 4 (4%), Ibu Rumah Tangga 2 (2%), Guru 2 (2%), dan Nelayan 0 (0%) responden saja. Disisi lain yang menyatakan biaya pelayanan tingkat desa terjangkau lebih di dominasi oleh Guru sebanyak 29 (29%) yang kemudian diikuti Pedagang sebanyak 21 (21%), Petani 16 (16%), Ibu Rumah Tangga 6 (6%), Supir 4 (4%), dan Nelayan 2 (2%) responden saja.[31]

[30] Ibid
[31] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 5.10
Hasil Angket Mengenai Lingkungan
Pelayanan Tingkat Desa

Sumber: Hasil Kuesioner

Pada diagram lingkaran di atas, dapat diketahui bahwa lingkungan pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan dapat dikatakan sudah tertib dalam melakukan pelayanan pada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dengan persentase responden yang menyatakan bahwa lingkungan pelayanan tingkat desa "Tertib" dalam melakukan pelayanan pada masyarakat sebesar 74 (74%) responden, sedangkan yang menyatakan lingkungan pelayanan tingkat desa "Tidak Tertib" hanya sebesar 26 (26%) responden saja.

Penilaian pelayanan tersebut didapatkan dari pertanyaan pada angket nomer 8 tentang "Lingkungan tempat diselenggarakannya pelayanan di tingkat desa tertib" yang berada pada tabel kuesioner pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selanjutnya apabila di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, responden yang menyatakan lingkungan pelayanan tingkat desa belum tertib sebanyak 14 (14%) responden berjenis kelamin pria dan 12 (12%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 44 (44%) pria dan 30 (30%) responden wanita menyatakan lingkungan pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan sudah tertib.[32]

Selain itu apabila di klasifikasikan berdasarkan usia, responden yang menyatakan lingkungan pelayanan tingkat desa belum tertib di dominasi pada usia 50-59 tahun sebesar 12 (12%) yang kemudian diikuti oleh 40-49 tahun sebanyak 6 (6%), 30-39 tahun 5 (5%), 20-29 tahun 2 (2%), dan lebih dari 60 tahun 1 (1%). Disisi lain yang menyatakan lingkungan pelayanan tingkat desa sudah tertib di dominasi pada usia 40-49 tahun sebesar 22 (22%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 21 (21%), 50-59 tahun 18 (18%), 20-29 tahun 8 (8%), dan lebih dari 60 tahun 5 (5%).[33]

Sedangkan apabila di klasifikasikan berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan lingkungan pelayanan tingkat desa belum tertib lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 12 (12%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTA sebanyak 9 (9%) responden, SLTP sebanyak 3 (3%) responden, dan Perguruan Tinggi sebanyak 2 (2%). Disisi lain yang menyatakan lingkungan pelayanan tingkat desa sudah tertib lebih di dominasi oleh responden

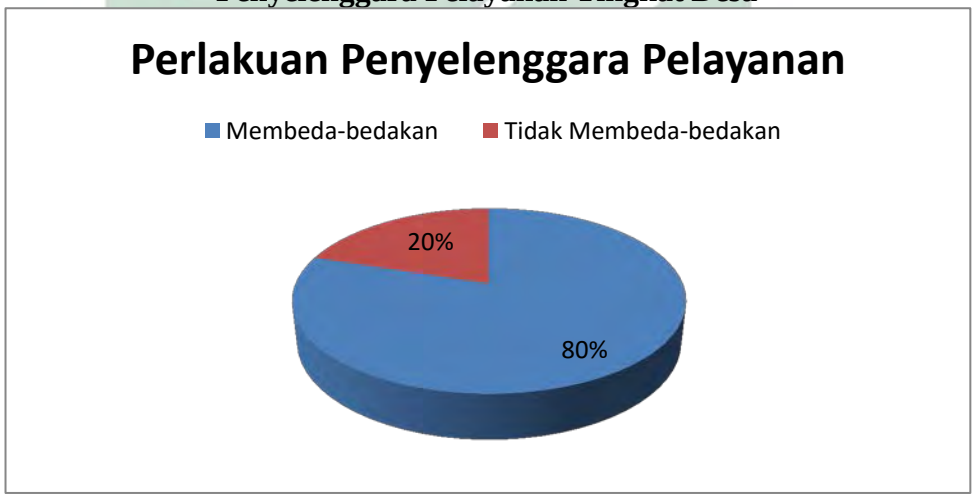
[32] Ibid
[33] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dengan tingkat pendidikan sebanyak SD sebanyak 31 (31%) responden yang kemudian diikuti oleh Perguruan Tinggi sebanyak 18 (18%) responden, sebanyak SLTA 13 (13%) responden, dan SLTP 12 (12%).[34]

Terakhir apabila di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan responden yang menyatakan lingkungan pelayanan tingkat desa belum tertib di dominasi oleh Guru sebanyak 9 (9%) yang kemudian di ikuti Petani sebanyak 8 (8%), Ibu Rumah Tangga 4 (4%), Pedagang 3 (3%), Supir 2 (2%), dan Nelayan 0 (0%) responden saja. Disisi lain yang menyatakan lingkungan pelayanan tingkat desa sudah tertib lebih di dominasi oleh Pedagang sebanyak 24 (24%) yang kemudian diikuti Guru sebanyak 22 (22%), Petani 16 (16%), Supir 6 (6%), Ibu Rumah Tangga 4 (4%), dan Nelayan 2 (2%) responden saja.[35]

Gambar 5.11
Hasil Angket Mengenai Perlakuan
Penyelenggara Pelayanan Tingkat Desa



Sumber: Hasil Kuesioner

[34] Ibid
[35] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada diagram lingkaran di atas, dapat diketahui bahwa perlakuan penyelenggara pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan dapat dikatakan belum baik dalam melakukan pelayanan pada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dengan persentase responden yang menyatakan bahwa perlakuan penyelenggara pelayanan tingkat desa "Membeda-bedakan" dalam melakukan pelayanan pada masyarakat sebesar 80 (80%) responden, sedangkan yang menyatakan perlakuan penyelenggara pelayanan tingkat desa "Tidak Membeda-bedakan" hanya sebesar 20 (20%) responden saja.

Penilaian pelayanan tersebut didapatkan dari pertanyaan pada angket nomer 9 tentang "Penyelenggara pelayanan ditingkat desa tidak membeda-bedakan perlakuan dalam melakukan pelayanan pada masyarakat" yang berada pada tabel kuesioner pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.

Selanjutnya apabila di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, responden yang menyatakan perlakuan penyelenggara pelayanan tingkat desa tidak membeda-bedakan sebanyak 12 (12%) responden berjenis kelamin pria dan 8 (8%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 46 (46%) pria dan 34 (34%) responden wanita menyatakan perlakuan penyelenggara pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan membeda-bedakan.[36]

[36] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain itu apabila di klasifikasikan berdasarkan usia, responden yang menyatakan perlakuan penyelenggara pelayanan tingkat desa tidak membeda-bedakan di dominasi pada usia 50-59 tahun sebesar 10 (10%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 4 (4%), 40-49 tahun 3 (3%), 20-29 tahun 2 (2%), dan lebih dari 60 tahun 1 (1%). Disisi lain yang menyatakan perlakuan penyelenggara pelayanan tingkat desa membeda-bedakan di dominasi pada usia 40-49 tahun sebesar 24 (25%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 22 (22%), 50-59 tahun 20 (20%), 20-29 tahun 8 (8%), dan lebih dari 60 tahun 5 (5%).[37]

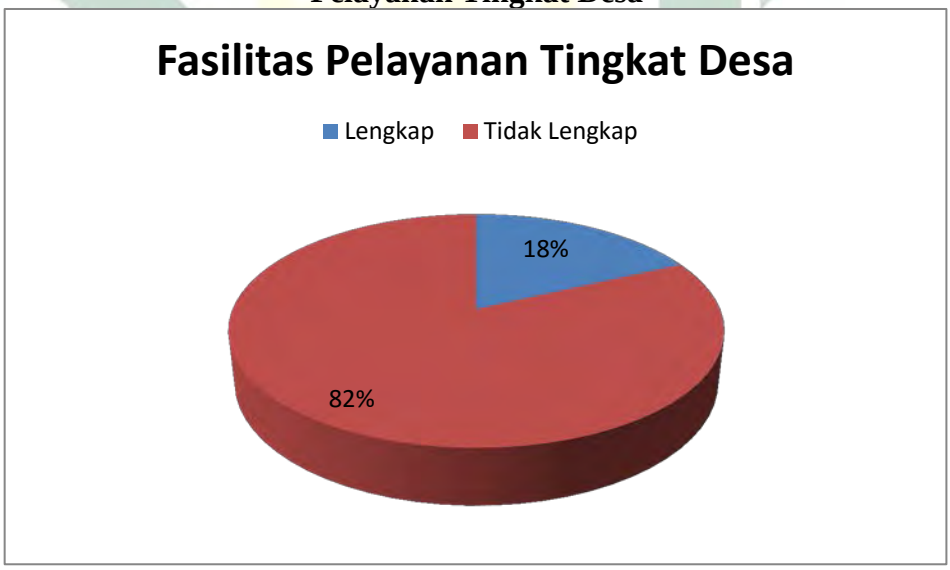
Sedangkan apabila di klasifikasikan berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan perlakuan penyelenggara pelayanan tingkat desa tidak membeda-bedakan lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 8 (8%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTP sebanyak 6 (6%) responden, SLTA sebanyak 4 (4%) responden, dan Perguruan Tinggi sebanyak 2 (2%). Disisi lain yang menyatakan perlakuan penyelenggara pelayanan tingkat desa membeda-bedakan lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan sebanyak SD sebanyak 35 (35%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTA sebanyak 20 (20%) responden, sebanyak Perguruan Tinggi 26 (16%) responden, dan SLTP 9 (9%).[38]

[37] Ibid
[38] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Terakhir apabila di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan responden yang menyatakan perlakuan penyelenggara pelayanan tingkat desa tidak membeda-bedakan di dominasi oleh Pedagang sebanyak 6 (6%) yang kemudian di ikuti Guru sebanyak 5 (5%), Petani 4 (4%), Supir 3 (3%), Ibu Rumah Tangga 2 (2%), dan Nelayan 0 (0%) responden saja. Disisi lain yang menyatakan perlakuan penyelenggara pelayanan tingkat desa membeda-bedakan lebih di dominasi oleh Guru sebanyak 26 (26%) yang kemudian diikuti Pedagang sebanyak 21 (21%), Petani 20 (20%), Ibu Rumah Tangga 6 (6%), Supir 5 (5%), dan Nelayan 2 (2%) responden saja.[39]

Gambar 5.12
Hasil Angket Mengenai Fasilitas Pelayanan Tingkat Desa



Sumber: Hasil Kuesioner

[39] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada diagram lingkaran di atas, dapat diketahui bahwa fasilitas pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan dapat dikatakan belum lengkap dalam melakukan pelayanan pada masyarakat. Hal ini bisa dilihat dengan persentase responden yang menyatakan bahwa fasilitas pelayanan tingkat desa "Tidak Lengkap" dalam melakukan pelayanan pada masyarakat sebesar 82 (82%) responden, sedangkan yang menyatakan fasilitas pelayanan tingkat desa "Lengkap" hanya sebesar 18 (18%) responden saja.

Penilaian pelayanan tersebut didapatkan dari pertanyaan pada angket nomer 10 tentang "Tempat pelayanan tingkat desa dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti ruang tunggu, tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain" yang berada pada tabel kuesioner pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.

Selanjutnya apabila di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, responden yang menyatakan fasilitas pelayanan tingkat desa tidak lengkap sebanyak 50 (50%) responden berjenis kelamin pria dan 32 (32%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 8 (8%) pria dan 10 (10%) responden wanita menyatakan fasilitas pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan lengkap.[40]

[40] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain itu apabila di klasifikasikan berdasarkan usia, responden yang menyatakan fasilitas pelayanan tingkat desa tidak lengkap di dominasi pada usia 50-59 tahun sebesar 25 (25%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 23 (23%), 40-49 tahun 21 (21%), 20-29 tahun 8 (8%), dan lebih dari 60 tahun 5 (5%). Disisi lain yang menyatakan fasilitas pelayanan tingkat desa lengkap di dominasi pada usia 40-49 tahun sebesar 7 (7%) yang kemudian diikuti oleh 50-59 tahun sebanyak 5 (5%), 30-39 tahun 3 (3%), 20-29 tahun 2 (2%), dan lebih dari 60 tahun 1 (1%).[41]

Sedangkan apabila di klasifikasikan berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan fasilitas pelayanan tingkat desa tidak lengkap lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 40 (40%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTA sebanyak 20 (20%) responden, Perguruan Tinggi sebanyak 12 (12%) responden, dan SLTP sebanyak 10 (10%). Disisi lain yang menyatakan fasilitas pelayanan tingkat desa lengkap lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan sebanyak Perguruan Tinggi sebanyak 8 (8%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTP sebanyak 5 (5%) responden, SD sebanyak 3 (3%) responden, dan SLTA 2 (2%).[42]

Terakhir apabila di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan responden yang menyatakan fasilitas pelayanan tingkat desa tidak lengkap di dominasi oleh Guru sebanyak 26 (26%) yang kemudian di ikuti Pedagang sebanyak 25 (5%), Petani 20 (20%), Ibu Rumah Tangga 6 (6%), Supir 5

[41] Ibid
[42] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

(5%), dan Nelayan 0 (0%) responden saja. Disisi lain yang menyatakan fasilitas pelayanan tingkat desa lengkap lebih di dominasi oleh Guru sebanyak 5 (5%) yang kemudian diikuti Petani sebanyak 4 (4%), Supir 3 (3%), Ibu Rumah Tangga 2 (2%), Pedagang 2 (2%), dan Nelayan 2 (2%) responden saja.[43]

Jadi, berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa kecenderungan pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan belum dilaksanakan dengan baik dikarenakan penyelenggara pelayanan di tingkat desa belum memenuhi beberapa kewajiban yang diperlukan agar dapat memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari beberapa item pertanyaan diatas yang memperlihatkan bahwa penyelenggara pelayanan tingkat desa belum maksimal dalam melakukan pelayanan pada masyarakat.

B. Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan Tingkat Desa Di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan

Desa merupakan kesatuan pemerintahan hukum yang memilki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan

[43] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.[44]

Untuk melaksanakan kewenangannya, dibentuklah sebuah pemerintahan di desa yang disebut dengan pemerintahan Desa. Pemerintahan desa ialah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan desa terdiri dua unsur kelembagaan, yaitu Kepala Desa sebagai eksekutif dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD), sebagai lembaga legislatif dan yudikatif.[45]

Dalam pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahannya, desa berkewajiban untuk melaksanakan pemberdayaan kepada masyarakat sebagai upaya dalam mengembangkan kemandirian serta kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pengetahuan, sikap keterampilan, perilaku, kemampuan, kesadaran, serta memanfaatkan sumber daya dengan penetapan kebijakan, progaram, kegiatan, dan pendampingannya yang sesuai dengan esensi masalah dan prioritas kebutuhan masyarakat Desa.[46]

Untuk melakukan pemberdayaan tersebut desa diharuskan melakukan upaya pelayanan secara maksimal kepada masyarakat, sebab pemerintahan desa juga merupakan pelayan masyarakat (Public Servant), termasuk dengan tugas pemerintah pusat dan daerah.

---

[44] Abdul Chalik dkk, *Pelayanan Publik Tingkat Desa* (Yogyakarta: INTERPENA, 2015), 25.
[45] Ibid., 25-26.
[46] Ibid., 26.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Akan tetapi kewajiban pemerintahan desa yang seharusnya memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat tersebut masih belum terlihat di pemerintahan desa yang berada di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan. Menurut hasil observasi yang dilakukan peneliti dari 11 desa yang berada di Kecamatan Socah, masalah utama terhambatnya aktivitas pelayanan publik di tingkat desa di Kecamatan Socah kabupaten Bangkalan dikarenakan pengadaan sarana dan prasarana dalam hal ini kantor tempat pelayan (Kantor Desa) yang masih belum ada ataupun belum maksimal sehingga otomatis memperlambat proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, yang berimplikasi munculnya persepsi yang baik ataupun tidak baik kepada pemerintahan desa sebagai penyelenggara pelayanan di tingkat desa. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan.

Pada pembahasan sebelumnya bahwa persepsi mempunyai pengertian sebagai pengalaman tentang objek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Pada saat menafsirkan pesan informasi, inderawi tidak hanya melibatkan sensasi, tetapi juga atensi, ekspetasi, motivasi, dan memori.[47]

[47] Jalaluddin Rachmat, *Psikologi Komunikasi (*Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2011), 50.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selanjutnya, persepsi masyarakat diartikan sebagai proses dimana individu-individu yang saling berinteraksi untuk menafsirkan kesan indra mereka terhadap hal-hal yang menarik dari lingkungannya. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa setiap individu tentunya mempunyai persepsi berbeda-beda dikarenakan mereka menafsirkan melalui kesan indera dirinya sendiri dan tak terkecuali mengenai persepsi tentang pelayan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.

Apabila dikaitkan dengan penelitian ini yang membahas mengenai persepsi masyarakat tentang pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan dapat dimaknai bahwa dengan pandangan atau tanggapan masyarakat dalam menanggapi pelayanan tingkat desa yang nantinya akan membentuk persepsi dari setiap individu. Persepsi tersebut kemudian akan mempengaruhi pelayanan tingkat desa. Oleh karena itu, nantinya akan diketahui mengenai persepsi masyarakat tentang pelayanan tingkat desa. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

Gambar 5.13
Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan Tingkat Desa
Di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan

Sumber: Hasil Kuesioner

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

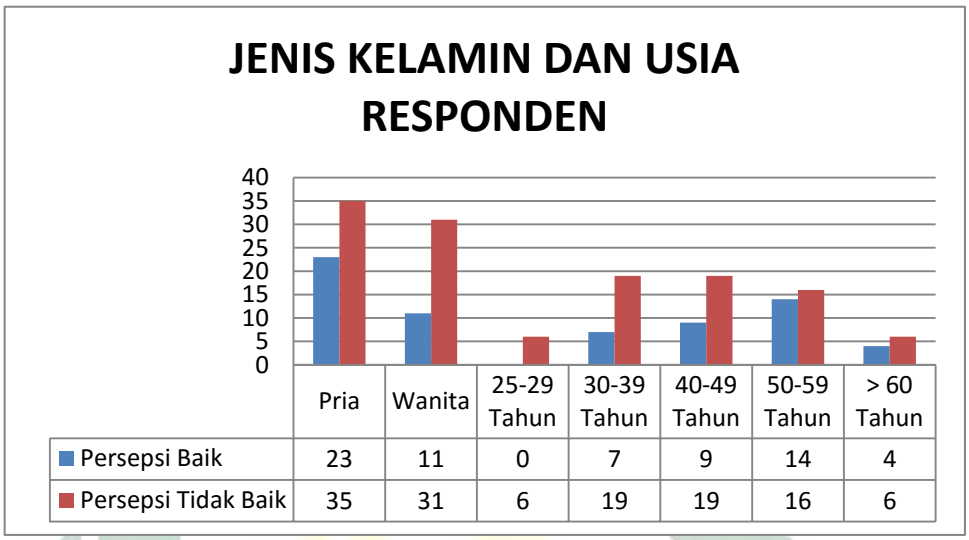
Pada diagram lingkaran di atas, dapat diketahui bahwa persepsi masyarakat pada pelayanan tingkat desa lebih cenderung ke arah persepsi yang tidak baik. Hal ini bisa dilihat dengan persentase responden yang menyatakan “Tidak Setuju” pada pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan sebesar 66 (66%) responden, sedangkan yang menyatakan “Setuju” hanya sebesar 34 (34%) responden saja.

Penilaian persepsi tersebut didapatkan dari pertanyaan pada angket pertama nomer 8 tentang “Penyelenggara pelayanan cepat tanggap dalam melayani komplain ataupun keluhan dari masyarakat”. Pada pertanyaan tersebut, disediakan 4 kotak pilihan jawaban, di dalam kotak pilihan 1 dan 2 yakni “Sangat Setuju dan Setuju” diartikan bahwa responden mempunyai persepsi yang baik pada pelayanan publik di tingkat desa. Sedangkan di kotak pilihan 3 dan 4 yakni “Tidak Setuju dan Sangat Tidak Setuju” diartikan bahwa responden mempunyai persepsi yang tidak baik pada pelayanan publik di tingkat desa.

Lebih lanjut, persepsi masyarakat pada pelayanan tingkat desa juga bisa dilihat berdasarkan beberapa karakteristik responden, seperti jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 5.14
Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan Tingkat Desa
Berdasarkan Jenis Kelamin Dan Usia Responden



	Pria	Wanita	25-29 Tahun	30-39 Tahun	40-49 Tahun	50-59 Tahun	> 60 Tahun
Persepsi Baik	23	11	0	7	9	14	4
Persepsi Tidak Baik	35	31	6	19	19	16	6

Sumber: Hasil Kuesioner

Pada diagram batang di atas, dapat dilihat bahwa persepsi masyarakat tentang pelayanan tingkat desa yang menyatakan "Baik" apabila diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, sebanyak 23 (23%) responden berjenis kelamin pria dan 11 (11%) responden berjenis kelamin wanita mempunyai persepsi yang baik. Disisi lain, sebesar 35 (35%) pria dan 31 (31%) responden wanita mempunyai persepsi yang "Tidak Baik".

Selain itu, pada diagram batang di atas juga digambarkan mengenai persepsi masyarakat pada pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan berdasarkan usia responden. Dalam hal ini, persepsi masyarakat yang "Baik" pada pelayanan publik tingkat desa yang lebih didominasi pada usia 50-59 tahun sebesar 14 (14%) yang kemudian diikuti oleh 40-49 tahun sebanyak 9 (9%), 30-39 tahun 7 (7%), dan lebih dari 60 tahun 4 (4%).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selanjutnya, pada persepsi masyarakat yang “Tidak Baik” lebih cenderung pada usia 30-39 tahun sebanyak 19 (19%) yang kemudian diikuti oleh usian 40-49 tahun 19 (19%), 50-59 tahun 16 (16%), lebih dari 60 tahun sebesar 6 (6%), dan usia 20-29 tahun hanya 6 (6%) responden saja. Disisi lain, persepsi masyarakat tentang pelayanan tingkat desa juga dapat diklasifikasikan berdasarkan tingkat pendidikan, pekerjaan, dan golongan Kepala Desa dalam hal ini golongan Blater dan Non Blater. Adapun persepsi masyarakat tentang pelayanan tingkat desa berdasarkan karakteristik tersebut dapat dilihat pada beberapa tabel dibawah ini:

Tabel 5.3
Persepsi Masyarakat Pada Pelayanan
Tingkat Desa Berdasarkan Pendidikan Terakhir

NO.	PERSEPSI MASYARAKAT	TINGKAT PENDIDIKAN TERAKHIR				
		Tidak Sekolah	SD	SLTP	SLTA	Perguruan Tinggi
1.	BAIK	0	13	3	8	1O
2.	TIDAK BAIK	0	30	12	14	10
JUMLAH		0	43	15	22	20

Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa persepsi masyarakat yang “Baik” tentang pelayanan tingkat desa apabila diklasifikasikan berdasarkan tingkat pendidikan lebih didominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 13 (13%) responden yang kemudian diikuti oleh Perguruan Tinggi sebanyak 10 (10%) responden, SLTA sebanyak 8 (8%) responden, dan SLTP sebanyak 3 (3%). Selanjutnya, persepsi masyarakat yang “Tidak Baik” pada pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan didominasi oleh responden dengan lulusan SD sebanyak 30 (30%) yang kemudian diikuti oleh lulusan SLTA sebanyak 14 (14%), SLTP sebanyak 12 (12%), dan lulusan Perguruan Tinggi sebanyak 10 (10%) responden.

Tabel 5.4
Persepsi Masayarakat Tentang Pelayanan Tingkat Desa Berdasarkan Pekerjaan

NO.	PERSEPSI MASYARAKAT	PEKERJAAN					
		Petani	Pedagang	Guru	Supir	Nelayan	Ibu Rumah Tangga
1.	BAIK	5	8	17	1	2	1
2.	TIDAK BAIK	19	19	14	7	0	7
JUMLAH		24	27	31	8	2	8

Sumber: Hasil Kuesioner

Pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa persepsi masyarakat yang "Baik" tentang pelayanan tingkat desa apabila diklasifikasikan berdasarkan jenis pekerjaan didominasi oleh Guru sebanyak 17 (17%) yang kemudian diikuti Pedagang sebanyak 8 (8%), Petani 5 (5%), Nelayan 2 (2%), Ibu Rumah Tangga dan Supir masing-masing 1 (1%) responden saja. Selanjutnya, persepsi masyarakat yang "Tidak Baik" pada pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan didominasi oleh responden dengan jenis pekerjaan Petani sebesar 19 (19%) yang kemudian diikuti oleh Pedagang sebesar 19 (19%), Guru 14 (14%), Supir dan Ibu Rumah Tangga masing-masing 7 (7%) responden saja.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selanjutnya, kecenderungan masyarakat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan yang mempunyai persepsi baik ataupun tidak baik tentang pelayanan tingkat desa tersebut tentunya diperoleh melalui beberapa tahapan seperti yang ada pada tahapan dalam pembentukan persepsi. Sebagaimana diketahui, didalam persepsi terdapat tiga tahapan yang bersifat kontinu dan saling mempengaruhinya, yakni: Penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu, Pengertian atau pemahaman, serta Penilaian atau evaluasi.[48]

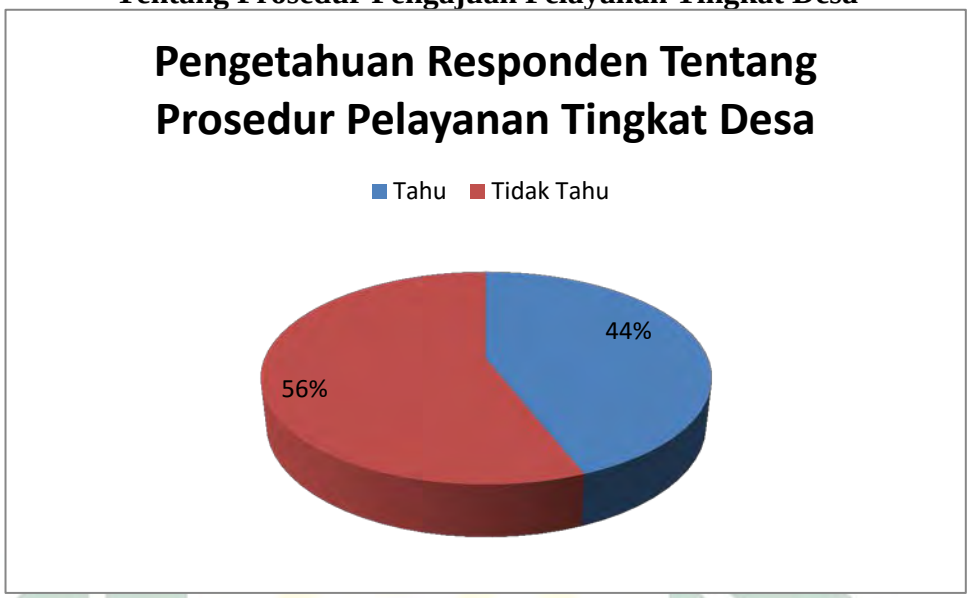
Pada tahap pertama, persepsi seseorang diawali dari penyerapan terhadap rangsang atau objek dari luar individu. Dalam hal ini, nantinya akan diketahui apakah orang tersebut mengetahui atau tidak objek yang akan dipersepsikannya. Tahapan pertama ini, apabila dikaitkan dengan penelitian ini akan dibahas seberapa besar masyarakat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan dalam mengetahui prosedur/tata cara pengajuan pelayanan di tingkat desa. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

[48] Walgito Bimo, *Pengantar Psikologi Umum* (Yogyakarta: Andi Offset, 2003), 54-55.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 5.15

Hasil Angket Mengenai Tingkat Pengetahuan Responden Tentang Prosedur Pengajuan Pelayanan Tingkat Desa



Sumber: Hasil Kuesioner

Pada diagram lingkaran di atas, yang diperoleh dari pertanyaan angket nomer 2 pada kolom persepsi masyarakat yang membahas mengenai pengetahuan responden tentang prosedur/tata cara pengajuan pelayanan di tingkat desa, dapat diketahui bahwa responden yang belum mengetahui tentang prosedur/tata cara pengajuan pelayanan di tingkat desa lebih banyak dibandingkan dengan responden yang mengetahui. Hal ini bisa dibuktikan dengan 56 (56%) respoonden menyatakan "Tidak Tahu" tentang prosedur/tata cara pengajuan pelayanan di tingkat desa. Disisi lain, yang menyatakan "Tahu" sebanyak 44 (44%) responden. Jadi, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar masyarakat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan belum mengetahui mengenai prosedur/tata cara pengajuan pelayanan di tingkat desa.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selanjutnya apabila di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, responden yang menyatakan tidak mengetahui prosedur pelayanan tingkat desa sebanyak 32 (32%) responden berjenis kelamin pria dan 24 (24%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 26 (26%) pria dan 18 (18%) responden wanita menyatakan mengetahui prosedur pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.[49]

Selain itu apabila di klasifikasikan berdasarkan usia, responden yang menyatakan tidak mengetahui prosedur pelayanan tingkat desa di dominasi pada usia 30-39 tahun sebesar 22 (22%) yang kemudian diikuti oleh 40-49 tahun sebanyak 15 (15%), 30-39 tahun 14 (14%), 20-29 tahun 3 (3%), dan lebih dari 60 tahun 2 (2%). Disisi lain yang menyatakan mengetahui prosedur pelayanan tingkat desa di dominasi pada usia 40-49 tahun sebesar 13 (13%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 12 (12%), 50-59 tahun 8 (8%), 20-29 tahun 7 (7%), dan lebih dari 60 tahun 4 (4%).[50]

Sedangkan apabila di klasifikasikan berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan tidak mengetahui prosedur pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 23 (23%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTA sebanyak 14 (14%) responden, Perguruan Tinggi sebanyak 10 (10%) responden, dan SLTP sebanyak 9 (9%). Disisi lain yang menyatakan mengetahui prosedur pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat

[49] Sumber Hasil Kuesioner
[50] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pendidikan sebanyak SD sebanyak 20 (20%) responden yang kemudian diikuti oleh Perguruan Tinggi sebanyak 10 (10%) responden, SLTA sebanyak 8 (8%) responden, dan SLTP 6 (6%).[51]

Terakhir apabila di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan responden yang menyatakan tidak mengetahui prosedur pelayanan tingkat desa di dominasi oleh Petani sebanyak 20 (20%) yang kemudian di ikuti Pedagang sebanyak 14 (14%), Guru 11 (11%), Ibu Rumah Tangga 6 (6%), Supir 5 (5%), dan Nelayan 0 (0%) responden saja. Disisi lain yang menyatakan mengetahui prosedur pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh Guru sebanyak 20 (20%) yang kemudian diikuti Pedagang sebanyak 13 (13%), Petani 4 (4%), Supir 3 (3%), Ibu Rumah Tangga 2 (2%), dan Nelayan 2 (2%) responden saja.[52]

Besarnya tingkat ketidaktahuan masyarakat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan mengenai prosedur/tata cara pengajuan pelayanan di tingkat desa tentunya akan mempengaruhi tahapan persepsi selanjutnya. Pada tahapan kedua, nantinya akan menyinggung mengenai pengertian atau pemahaman yang dimiliki oleh setiap individu. Pada tahapan kedua ini, apabila dikaitkan dengan penelitian ini akan dibahas mengenai seberapa jauh masyarakat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan mengerti atau memahami prosedur pengajuan pelayanan tingkat desa untuk mengajukan suatu palayanan. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

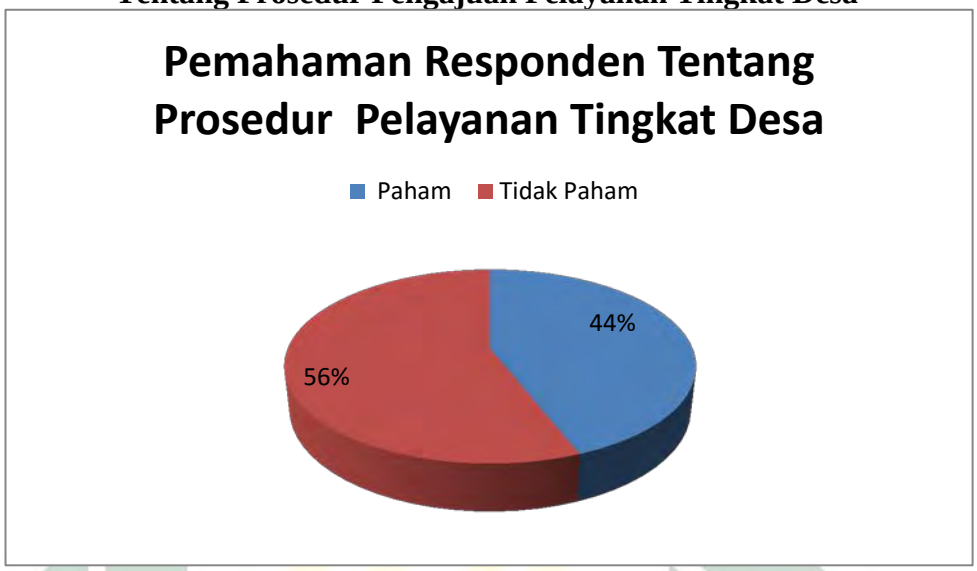
---

[51] Ibid
[52] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 5.16

Hasil Angket Mengenai Tingkat Pemahaman Responden Tentang Prosedur Pengajuan Pelayanan Tingkat Desa



Sumber: Hasil Kuesioner

Berdasarkan pada diagram lingkaran di atas yang diperoleh dari pertanyaan angket nomer 4 pada bagian persepsi masyarakat yang membahas mengenai tingkat pemahaman responden terhadap prosedur pengajuan pelayanan tingkat desa, dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan belum memahami tentang prosedur pengajuan pelayanan tingkat desa. Hal ini bisa dibuktikan dengan 56 (56%) responden menyatakan "Tidak Paham". Disisi lain, sisanya sebanyak 44 (44%) responden menyatakan "Paham" terhadap prosedur pengajuan pelayanan tingkat desa.

Selanjutnya apabila di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, responden yang menyatakan tidak memahami prosedur pelayanan tingkat desa sebanyak 32 (32%) responden berjenis kelamin pria dan 24 (24%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 26 (26%) pria dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

18 (18%) responden wanita menyatakan memahami prosedur pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.[53]

Selain itu apabila di klasifikasikan berdasarkan usia, responden yang menyatakan tidak memahami prosedur pelayanan tingkat desa di dominasi pada usia 30-39 tahun sebesar 22 (22%) yang kemudian diikuti oleh 40-49 tahun sebanyak 15 (15%), 30-39 tahun 14 (14%), 20-29 tahun 3 (3%), dan lebih dari 60 tahun 2 (2%). Disisi lain yang menyatakan memahami prosedur pelayanan tingkat desa di dominasi pada usia 40-49 tahun sebesar 13 (13%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 12 (12%), 50-59 tahun 8 (8%), 20-29 tahun 7 (7%), dan lebih dari 60 tahun 4 (4%).[54]

Sedangkan apabila di klasifikasikan berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan tidak memahami prosedur pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 23 (23%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTA sebanyak 14 (14%) responden, Perguruan Tinggi sebanyak 10 (10%) responden, dan SLTP sebanyak 9 (9%). Disisi lain yang menyatakan memahami prosedur pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan sebanyak SD sebanyak 20 (20%) responden yang kemudian diikuti oleh Perguruan Tinggi sebanyak 10 (10%) responden, SLTA sebanyak 8 (8%) responden, dan SLTP 6 (6%).[55]

---

[53] Ibid
[54] Ibid
[55] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Terakhir apabila di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan responden yang menyatakan tidak memahami prosedur pelayanan tingkat desa di dominasi oleh Petani sebanyak 20 (20%) yang kemudian di ikuti Pedagang sebanyak 14 (14%), Guru 11 (11%), Ibu Rumah Tangga 6 (6%), Supir 5 (5%), dan Nelayan 0 (0%) responden saja. Disisi lain yang menyatakan memahami prosedur pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh Guru sebanyak 20 (20%) yang kemudian diikuti Pedagang sebanyak 13 (13%), Petani 4 (4%), Supir 3 (3%), Ibu Rumah Tangga 2 (2%), dan Nelayan 2 (2%) responden saja.[56]

Kurangnya tingkat pemahaman masyarakat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan khususnya mengenai prosedur pengajuan pelayanan tingkat desa tentunya juga akan mempengaruhi tahapan persepsi selanjutnya, yakni tahapan ketiga yang berupa penilaian dan evaluasi. Pada tahapan ketiga, nantinya akan menyinggung mengenai penilaian dan evaluasi yang dimiliki oleh setiap individu. Pada tahapan ketiga ini, apabila dikaitkan dengan penelitian ini akan dibahas mengenai seberapa jauh masyarakat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan memberi penilaian maupun melakukan evaluasi pada pelayanan yang telah diberikan oleh penyelenggara pelayanan tingkat desa yang dalam hal ini akan digeneralisasikan dalam bentuk kepuasan terhadap kinerja penyelenggara pelayanan tingkat desa. Adapun hasilnya adalah sebagai berikut:

[56] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 5.17

Hasil Angket Mengenai Tingkat Kepuasan Responden Pada Kinerja Penyelenggara Pelayanan Tingkat Desa

Sumber: Hasil Kuesioner

Pada diagram lingkaran di atas yang didapatkan dari hasil angket nomer 9 pada bagian persepsi masyarakat yang membahas mengenai kepuasan masyarakat pada kinerja penyelenggara pelayanan tingkat desa dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menyatakan belum puas terhadap kinerja penyelenggara pelayanan tingkat desa. Hal ini bisa dibuktikan dengan 69 (69%) responden menyatakan "Tidak Puas" terhadap kinerja penyelenggara pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan. Disisi lain, sisanya menyatakan "Puas" sebanyak 31 (31%) responden.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selanjutnya apabila di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, responden yang menyatakan tidak puas pada pelayanan tingkat desa sebanyak 48 (48%) responden berjenis kelamin pria dan 21 (21%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 10 (10%) pria dan 21 (21%) responden wanita menyatakan puas pada pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.[57]

Selain itu apabila di klasifikasikan berdasarkan usia, responden yang menyatakan tidak puas pada pelayanan tingkat desa di dominasi pada usia 50-59 tahun sebesar 28 (28%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 20 (20%), 40-49 tahun 12 (12%), 20-29 tahun 5 (5%), dan lebih dari 60 tahun 4 (4%). Disisi lain yang menyatakan puas pada pelayanan tingkat desa di dominasi pada usia 40-49 tahun sebesar 16 (16%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 6 (6%), 20-29 tahun 5 (5%), 50-59 tahun 2 (2%), dan lebih dari 60 tahun 2 (2%).[58]

Sedangkan apabila di klasifikasikan berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan tidak puas pada pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 32 (32%) responden yang kemudian diikuti oleh Perguruan Tinggi sebanyak 16 (16%) responden, SLTA sebanyak 12 (12%) responden, dan SLTP sebanyak 9 (9%). Disisi lain yang menyatakan puas pada pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan sebanyak SD sebanyak 11 (11%) responden yang kemudian diikuti oleh

[57] Ibid
[58] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

SLTA sebanyak 10 (10%) responden, sebanyak SLTP 6 (6%) responden, dan Perguruan Tinggi 4 (4%).[59]

Terakhir apabila di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan responden yang menyatakan tidak puas pada pelayanan tingkat desa di dominasi oleh Pedagang sebanyak 24 (24%) yang kemudian di ikuti Petani sebanyak 22 (22%), Guru 13 (13%), Supir 4 (4%), Ibu Rumah Tangga 2 (2%), dan Nelayan 0 (0%) responden saja. Disisi lain yang menyatakan puas pada pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh Guru sebanyak 18 (18%) yang kemudian diikuti Supir sebanyak 4 (4%), Pedagang 3 (3%), Petani 2 (2%), Ibu Rumah Tangga 2 (2%), dan Nelayan 2 (2%) responden saja.[60]

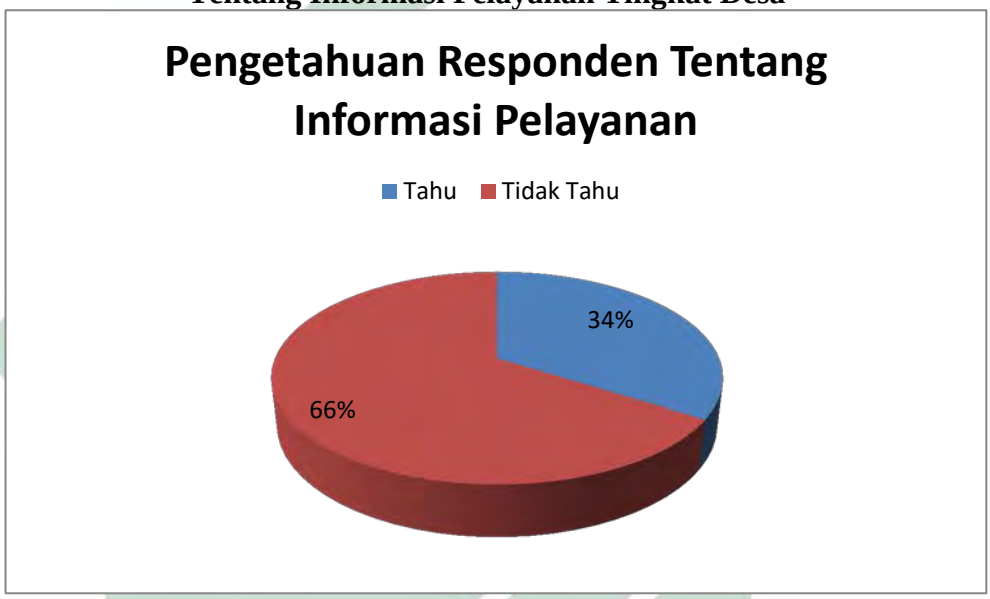
Jadi, apabila melihat ketiga tahapan indikator pembentukan persepsi tersebut dan kecenderungan persepsi masyarakat yang tidak baik pada pelayanan tingkat desa nampaknya terdapat keselarasan. Hal ini dikarenakan, sebagian besar masyarakat belum mengetahui tentang prosedur/tata cara pengajuan pelayanan di tingkat desa yang sekaligus juga belum memahami tentang prosedur pengajuan pelayanan tingkat desa. Oleh karena itu, masyarakat juga cenderung memberikan penilaian “Tidak Puas” terhadap kinerja penyelenggara pelayanan tingkat desa. Pada akhirnya, rentetan tahapan pembentukan persepsi yang negatif tersebut melahirkan persepsi yang tidak baik pula pada pelayanan tingkat desa khususnya di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.

[59] Ibid
[60] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selain itu, kecenderungan persepsi masyarakat yang tidak baik pada pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan tersebut, juga didukung oleh data yang didapatkan dari beberapa item pertanyaan angket, seperti dibawah ini:

Gambar 5.18
Hasil Angket Mengenai Pengetahuan Responden
Tentang Informasi Pelayanan Tingkat Desa



Sumber: Hasil Kuesioner

Pada diagram lingkaran di atas yang didapatkan dari pertanyaan angket nomer 1 tentang "Masyarakat mengetahui tentang informasi pelayanan yang ada di desa" yang berada pada tabel kuesioner persepsi masyarakat pada pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan. Dari pertanyaan tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak mengetahui tentang informasi pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan. Hal ini bisa dilihat dengan persentase responden yang menyatakan "Tidak Tahu"

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tentang informasi pelayanan tingkat desa sebesar 66 (66%) responden, sedangkan yang menyatakan “Tahu” tentang informasi pelayanan tingkat desa sebesar 34 (34%) responden saja.

Selanjutnya apabila di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, responden yang menyatakan tidak mengetahui informasi pelayanan tingkat desa sebanyak 34 (34%) responden berjenis kelamin pria dan 32 (32%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 24 (24%) pria dan 10 (10%) responden wanita menyatakan mengetahui informasi pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.[61]

Selain itu apabila di klasifikasikan berdasarkan usia, responden yang menyatakan tidak mengetahui informasi pelayanan tingkat desa di dominasi pada usia 50-59 tahun sebesar 25 (25%) yang kemudian diikuti oleh 40-49 tahun sebanyak 20 (20%), 30-39 tahun 13 (13%), 20-29 tahun 4 (4%), dan lebih dari 60 tahun 4 (4%). Disisi lain yang menyatakan mengetahui informasi pelayanan tingkat desa di dominasi pada usia 30-39 tahun sebesar 13 (13%) yang kemudian diikuti oleh 40-49 tahun sebanyak 8 (8%), 20-29 tahun 6 (6%), 50-59 tahun 5 (5%), dan lebih dari 60 tahun 2 (2%).[62]

Sedangkan apabila di klasifikasikan berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan tidak mengetahui informasi pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 31 (31%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTA sebanyak

[61] Ibid
[62] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

15 (15%) responden, Perguruan Tinggi sebanyak 14 (14%) responden, dan SLTP sebanyak 6 (6%). Disisi lain yang menyatakan mengetahui informasi pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan sebanyak SD sebanyak 12 (12%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTP sebanyak 9 (9%) responden, SLTA sebanyak 7 (7%) responden, dan Perguruan Tinggi 6 (6%).[63]

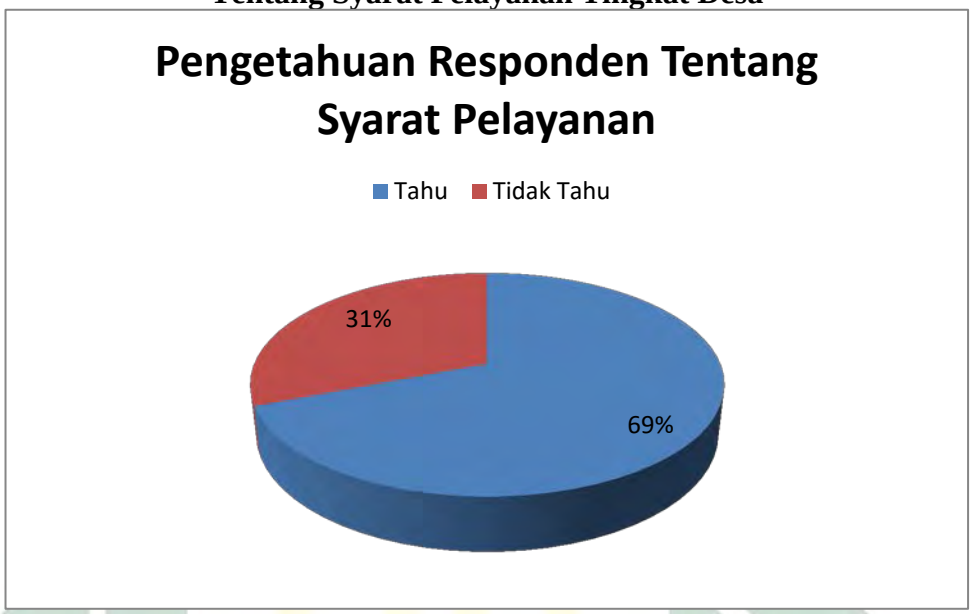
Terakhir apabila di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan responden yang menyatakan tidak mengetahui informasi pelayanan tingkat desa di dominasi oleh Pedagang sebanyak 24 (24%) yang kemudian di ikuti Petani sebanyak 22 (22%), Guru 13 (13%), Supir 4 (4%), Ibu Rumah Tangga 2 (2%), dan Nelayan 0 (0%) responden saja. Disisi lain yang menyatakan mengetahui informasi pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh Guru sebanyak 18 (18%) yang kemudian diikuti Supir sebanyak 4 (4%), Pedagang 3 (3%), Petani 2 (2%), Ibu Rumah Tangga 2 (2%), dan Nelayan 2 (2%) responden saja.[64]

[63] Ibid
[64] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 5.19

Hasil Angket Mengenai Pengetahuan Responden Tentang Syarat Pelayanan Tingkat Desa



Sumber: Hasil Kuesioner

Pada diagram lingkaran di atas yang didapatkan dari pertanyaan angket nomer 3 tentang "Masyarakat mengetahui tentang persyaratan pengajuan pelayanan di tingkat desa" yang berada pada tabel kuesioner persepsi masyarakat pada pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan. Dari pertanyaan tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan mengetahui tentang syarat pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan. Hal ini bisa dilihat dengan persentase responden yang menyatakan "Tahu" tentang syarat pelayanan tingkat desa sebesar 69 (69%) responden, sedangkan yang menyatakan "Tidak Tahu" tentang syarat pelayanan tingkat desa sebesar 31 (31%) responden saja.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selanjutnya apabila di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, responden yang menyatakan tidak mengetahui syarat pelayanan tingkat desa sebanyak 19 (19%) responden berjenis kelamin pria dan 12 (12%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 39 (39%) pria dan 30 (30%) responden wanita menyatakan mengetahui syarat pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.[65]

Selain itu apabila di klasifikasikan berdasarkan usia, responden yang menyatakan tidak mengetahui syarat pelayanan tingkat desa di dominasi pada usia 50-59 tahun sebesar 14 (14%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 8 (8%), 40-49 tahun 4 (4%), 20-29 tahun 3 (3%), dan lebih dari 60 tahun 2 (2%). Disisi lain yang menyatakan mengetahui syarat pelayanan tingkat desa di dominasi pada usia 40-49 tahun sebesar 24 (24%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 18 (18%), 50-59 tahun 16 (16%), 20-29 tahun 7 (7%), dan lebih dari 60 tahun 4 (4%).[66]

Sedangkan apabila di klasifikasikan berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan tidak mengetahui syarat pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 16 (16%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTA sebanyak 8 (8%) responden, Perguruan Tinggi sebanyak 4 (4%) responden, dan SLTP sebanyak 3 (3%). Disisi lain yang menyatakan mengetahui syarat pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat

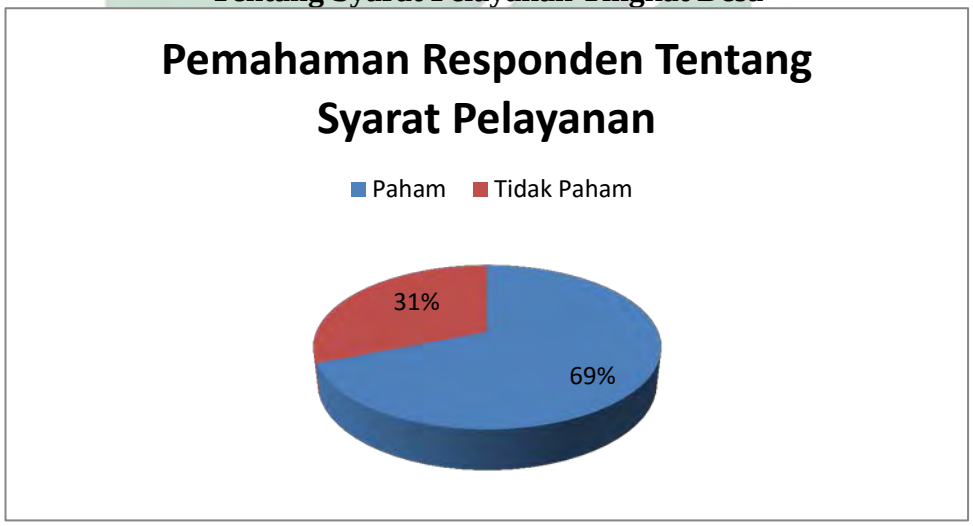
[65] Ibid
[66] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pendidikan sebanyak SD sebanyak 27 (27%) responden yang kemudian diikuti oleh Perguruan Tinggi sebanyak 16 (16%) responden, SLTA sebanyak 14 (14%) responden, dan SLTP 12 (12%).[67]

Terakhir apabila di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan responden yang menyatakan tidak mengetahui syarat pelayanan tingkat desa di dominasi oleh Petani sebanyak 14 (14%) yang kemudian di ikuti Pedagang sebanyak 7 (7%), Guru 5 (5%), Ibu Rumah Tangga 3 (3%), Supir 2 (2%), dan Nelayan 0 (0%) responden saja. Disisi lain yang menyatakan mengetahui syarat pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh Guru sebanyak 26 (26%) yang kemudian diikuti Pedagang sebanyak 20 (20%), Petani 10 (10%), Supir 6 (6%), Ibu Rumah Tangga 5 (5%), dan Nelayan 2 (2%) responden saja.[68]

Gambar 5.20
Hasil Angket Mengenai Pemahaman Responden Tentang Syarat Pelayanan Tingkat Desa



Sumber: Hasil Kuesioner

[67] Ibid
[68] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pada diagram lingkaran di atas yang didapatkan dari pertanyaan angket nomer 5 tentang "Persyaratan pengajuan pelayanan di tingkat desa mudah dipahami" yang berada pada tabel kuesioner persepsi masyarakat pada pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan. Dari pertanyaan tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan memahami tentang syarat pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan. Hal ini bisa dilihat dengan persentase responden yang menyatakan "Paham" tentang syarat pelayanan tingkat desa sebesar 69 (69%) responden, sedangkan yang menyatakan "Tidak Paham" tentang syarat pelayanan tingkat desa sebesar 31 (31%) responden saja.

Selanjutnya apabila di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, responden yang menyatakan tidak memahami syarat pelayanan tingkat desa sebanyak 19 (19%) responden berjenis kelamin pria dan 12 (12%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 39 (39%) pria dan 30 (30%) responden wanita menyatakan memahami syarat pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.[69]

Selain itu apabila di klasifikasikan berdasarkan usia, responden yang menyatakan tidak memahami syarat pelayanan tingkat desa di dominasi pada usia 50-59 tahun sebesar 14 (14%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 8 (8%), 40-49 tahun 4 (4%), 20-29 tahun 3 (3%), dan lebih dari 60 tahun 2 (2%). Disisi lain yang menyatakan

[69] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memahami syarat pelayanan tingkat desa di dominasi pada usia 40-49 tahun sebesar 24 (24%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 18 (18%), 50-59 tahun 16 (16%), 20-29 tahun 7 (7%), dan lebih dari 60 tahun 4 (4%).[70]

Sedangkan apabila di klasifikasikan berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan tidak memahami syarat pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 16 (16%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTA sebanyak 8 (8%) responden, Perguruan Tinggi sebanyak 4 (4%) responden, dan SLTP sebanyak 3 (3%). Disisi lain yang menyatakan memahami syarat pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan sebanyak SD sebanyak 27 (27%) responden yang kemudian diikuti oleh Perguruan Tinggi sebanyak 16 (16%) responden, SLTA sebanyak 14 (14%) responden, dan SLTP 12 (12%).[71]

Terakhir apabila di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan responden yang menyatakan tidak memahami syarat pelayanan tingkat desa di dominasi oleh Petani sebanyak 14 (14%) yang kemudian di ikuti Pedagang sebanyak 7 (7%), Guru 5 (5%), Ibu Rumah Tangga 3 (3%), Supir 2 (2%), dan Nelayan 0 (0%) responden saja. Disisi lain yang menyatakan memahami syarat pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh Guru sebanyak 26 (26%) yang kemudian diikuti Pedagang sebanyak 20 (20%),

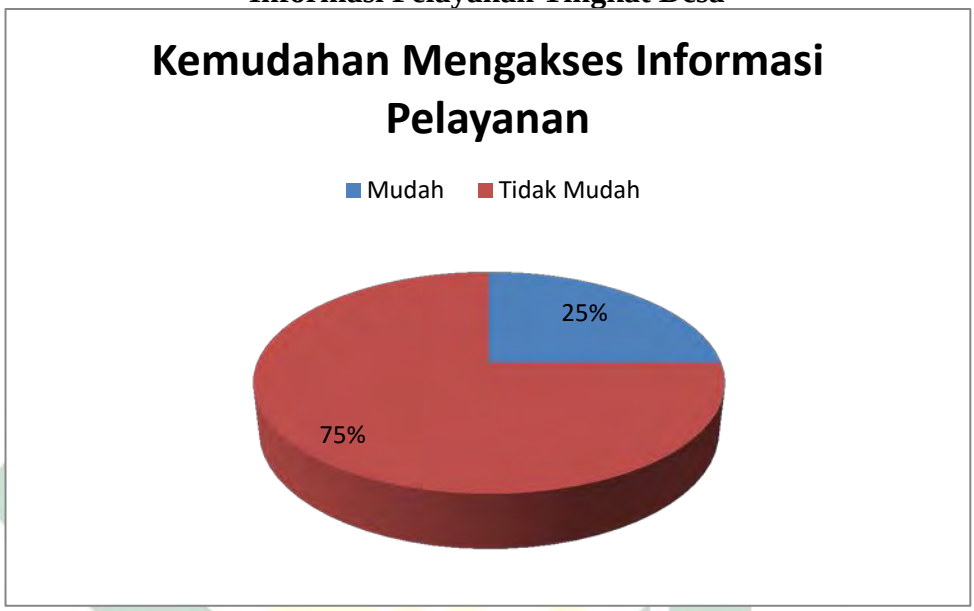
[70] Ibid
[71] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Petani 10 (10%), Supir 6 (6%), Ibu Rumah Tangga 5 (5%), dan Nelayan 2 (2%) responden saja.[72]

Gambar 5.21

Hasil Angket Mengenai Kemudahan Mengakses Informasi Pelayanan Tingkat Desa



Sumber: Hasil Kuesioner

Pada diagram lingkaran di atas yang didapatkan dari pertanyaan angket nomer 6 tentang "Masyarakat dapat dengan mudah mengakses semua informasi tentang pelayanan di tingkat desa" yang berada pada tabel kuesioner persepsi masyarakat pada pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan. Dari pertanyaan tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan tidak mudah dalam mengakses informasi tentang pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan. Hal ini bisa dilihat dengan persentase responden yang menyatakan "Tidak Mudah" mengakses informasi pelayanan tingkat

[72] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

desa sebesar 75 (75%) responden, sedangkan yang menyatakan “Mudah” mengakses informasi pelayanan tingkat desa sebesar 25 (25%) responden saja.

Selanjutnya apabila di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, responden yang menyatakan tidak mudah mengakses informasi pelayanan tingkat desa sebanyak 48 (48%) responden berjenis kelamin pria dan 27 (27%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 10 (10%) pria dan 15 (15%) responden wanita menyatakan mudah mengakses informasi pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan.[73]

Selain itu apabila di klasifikasikan berdasarkan usia, responden yang menyatakan tidak mudah mengakses informasi pelayanan tingkat desa di dominasi pada usia 50-59 tahun sebesar 24 (24%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 21 (21%), 40-49 tahun 20 (20%), 20-29 tahun 7 (%), dan lebih dari 60 tahun 3 (3%). Disisi lain yang menyatakan mudah mengakses informasi pelayanan tingkat desa di dominasi pada usia 40-49 tahun sebesar 8 (8%) yang kemudian diikuti oleh 50-59 tahun sebanyak 6 (6%), 30-39 tahun 5 (5%), 20-29 tahun 3 (3%), dan lebih dari 60 tahun 3 (3%).[74]

[73] Ibid
[74] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Sedangkan apabila di klasifikasikan berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan tidak mudah mengakses informasi pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 30 (30%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTA sebanyak 20 (20%) responden, SLTP sebanyak 13 (13%) responden, dan Perguruan Tinggi sebanyak 12 (12%). Disisi lain yang menyatakan mudah mengakses informasi pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan sebanyak SD sebanyak 13 (13%) responden yang kemudian diikuti oleh Perguruan Tinggi sebanyak 8 (8%) responden, SLTA sebanyak 2 (2%) responden, dan SLTP 2 (2%).[75]

Terakhir apabila di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan responden yang menyatakan tidak mudah mengakses informasi pelayanan tingkat desa di dominasi oleh Guru sebanyak 25 (25%) yang kemudian di ikuti Petani sebanyak 20 (20%), Pedagang 19 (19%), Supir 8 (8%), Ibu Rumah Tangga 5 (5%), dan Nelayan 0 (0%) responden saja. Disisi lain yang menyatakan mudah mengakses informasi pelayanan tingkat desa lebih di dominasi oleh Pedagang sebanyak 8 (8%) yang kemudian diikuti Guru sebanyak 6 (6%), Petani 4 (4%), Ibu Rumah Tangga 3 (3%), Supir 2 (2%), dan Nelayan 2 (2%) responden saja.[76]

[75] Ibid
[76] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 5.22

Hasil Angket Mengenai Informasi Pelayanan

Tingkat Desa Dapat Dipercaya

Sumber: Hasil Kuesioner

Pada diagram lingkaran di atas yang didapatkan dari pertanyaan angket nomer 7 tentang "Semua informasi yang diberikan penyelenggara pelayanan ditingkat desa dapat dipercaya oleh masyarakat" yang berada pada tabel kuesioner persepsi masyarakat pada pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan. Dari pertanyaan tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan informasi yang diberikan penyelenggara pelayanan tentang pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan terpercaya. Hal ini bisa dilihat dengan persentase responden yang menyatakan informasi yang diberikan penyelenggara pelayanan "terpecaya" sebesar 69 (69%) responden, sedangkan yang menyatakan informasi yang diberikan penyelenggara pelayanan "Tidak Terpercaya" sebesar 31 (31%) responden saja.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Selanjutnya apabila di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, responden yang menyatakan informasi pelayanan tingkat desa tidak terpercaya sebanyak 19 (19%) responden berjenis kelamin pria dan 12 (12%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 39 (39%) pria dan 30 (30%) responden wanita menyatakan informasi pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan terpercaya.[77]

Selain itu apabila di klasifikasikan berdasarkan usia, responden yang menyatakan informasi pelayanan tingkat desa tidak terpercaya di dominasi pada usia 50-59 tahun sebesar 14 (14%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 8 (8%), 40-49 tahun 4 (4%), 20-29 tahun 3 (3%), dan lebih dari 60 tahun 2 (2%). Disisi lain yang menyatakan informasi pelayanan tingkat desa terpercaya di dominasi pada usia 40-49 tahun sebesar 24 (24%) yang kemudian diikuti oleh 30-39 tahun sebanyak 18 (18%), 50-59 tahun 16 (16%), 20-29 tahun 7 (7%), dan lebih dari 60 tahun 4 (4%).[78]

Sedangkan apabila di klasifikasikan berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan informasi pelayanan tingkat desa tidak terpercaya lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 16 (16%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTA sebanyak 8 (8%) responden, Perguruan Tinggi sebanyak 4 (4%) responden, dan SLTP sebanyak 3 (3%). Disisi lain yang menyatakan informasi pelayanan tingkat desa terpercaya lebih di dominasi oleh

[77] Ibid
[78] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

responden dengan tingkat pendidikan sebanyak SD sebanyak 27 (27%) responden yang kemudian diikuti oleh Perguruan Tinggi sebanyak 16 (16%) responden, SLTA sebanyak 14 (14%) responden, dan SLTP 12 (12%).[79]

Terakhir apabila di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan responden yang menyatakan informasi pelayanan tingkat desa tidak terpercaya di dominasi oleh Petani sebanyak 14 (14%) yang kemudian di ikuti Pedagang sebanyak 7 (7%), Guru 5 (5%), Ibu Rumah Tangga 3 (3%), Supir 2 (2%), dan Nelayan 0 (0%) responden saja. Disisi lain yang menyatakan informasi pelayanan tingkat desa terpercaya lebih di dominasi oleh Guru sebanyak 26 (26%) yang kemudian diikuti Pedagang sebanyak 20 (20%), Petani 10 (10%), Supir 6 (6%), Ibu Rumah Tangga 5 (5%), dan Nelayan 2 (2%) responden saja.[80]

[79] Ibid
[80] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Gambar 5.23

Hasil Angket Mengenai Penyelenggara Pelayanan Tingkat Desa Dapat Menerima Saran

Sumber: Hasil Kuesioner

Pada diagram lingkaran di atas yang didapatkan dari pertanyaan angket nomer 10 tentang "Penyelenggara pelayanan dapat menerima saran atau masukan yang diberikan oleh masyarakat" yang berada pada tabel kuesioner persepsi masyarakat. Dari pertanyaan tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar responden menyatakan penyelenggara pelayanan tidak dapat diberikan saran. Hal ini bisa dilihat dengan persentase responden yang menyatakan "Tidak Bisa" memberikan saran pada penyelenggara pelayanan tingkat desa sebesar 73 (73%) responden, sedangkan yang menyatakan "Bisa" memberikan saran pada penyelenggara pelayanan tingkat desa sebesar 27 (27%) responden saja.

Selanjutnya apabila di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa tidak

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

dapat menerima saran sebanyak 43 (43%) responden berjenis kelamin pria dan 30 (30%) responden berjenis kelamin wanita. Disisi lain, sebesar 15 (15%) pria dan 12 (12%) responden wanita menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa di Kecamatan Socah Kabupaten Bangkalan dapat menerima saran.[81]

Selain itu apabila di klasifikasikan berdasarkan usia, responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa tidak dapat menerima saran di dominasi pada usia 50-59 tahun sebesar 26 (26%) yang kemudian diikuti oleh 40-49 tahun sebanyak 20 (20%), 30-39 tahun 17 (17%), 20-29 tahun 8 (8%), dan lebih dari 60 tahun 2 (2%). Disisi lain yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa dapat menerima saran di dominasi pada usia 30-39 tahun sebesar 9 (9%) yang kemudian diikuti oleh 40-49 tahun sebanyak 8 (8%), 50-59 tahun 4 (4%), 20-29 tahun 2 (2%), dan lebih dari 60 tahun 4 (4%).[82]

Sedangkan apabila di klasifikasikan berdasarkan pendidikan, responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa tidak dapat menerima saran lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 33 (33%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTA sebanyak 20 (20%) responden, Perguruan Tinggi sebanyak 13 (13%) responden, dan SLTP sebanyak 7 (7%). Disisi lain yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa dapat menerima saran lebih di dominasi oleh responden dengan tingkat pendidikan sebanyak SD

[81] Ibid
[82] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sebanyak 10 (10%) responden yang kemudian diikuti oleh SLTP sebanyak 8 (8%) responden, Perguruan Tinggi sebanyak 7 (7%) responden, dan SLTA 2 (2%).[83]

Terakhir apabila di klasifikasikan berdasarkan pekerjaan responden yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa tidak dapat menerima saran di dominasi oleh Guru sebanyak 25 (25%) yang kemudian di ikuti Pedagang sebanyak 23 (23%), Petani 17 (17%), Supir 5 (5%), Ibu Rumah Tangga 3 (3%), dan Nelayan 0 (0%) responden saja. Disisi lain yang menyatakan penyelenggara pelayanan tingkat desa dapat menerima saran lebih di dominasi oleh Petani sebanyak 7 (7%) yang kemudian diikuti Guru sebanyak 6 (6%), Ibu Rumah Tangga 5 (5%), Pedagang 4 (4%), Supir 3 (3%), dan Nelayan 2 (2%) responden saja.[84]

[83] Ibid
[84] Ibid

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id