

## PERSEPSI MASYARAKAT DAN PELAYANAN PUBLIK DI DISTRIK YARO KABUPATEN NABIRE PROVINSI PAPUA TENGAH

A. Jumat Fimbay B <sup>1)</sup>

<sup>1)</sup>Jurusan Ilmu Pemerintahan, Universitas Satya Wiyata Mandala

<sup>2)</sup>Email : [Ajumatfimbay@gmail.com](mailto:Ajumatfimbay@gmail.com)

### ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif, dimana data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Informan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 87 informan di Distrik Yaro, yang diperoleh dengan menggunakan metode Snowball dan dilaksanakan pada bulan September sampai dengan November 2023 di Distrik Yaro, Kabupaten Nabire, Provinsi Papua Tengah. Metode pengumpulan data didasarkan pada prinsip triangulasi penelitian kualitatif, yaitu metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini adalah mengenai persepsi masyarakat mengenai pelayanan publik aparatur sipil negara di Distrik Yaro, Kabupaten Nabire, Provinsi Papua Tengah. Menunjukkan bahwa persepsi masyarakat di Distrik Yaro mengenai Pelayanan Publik mendapat nilai positif dari masyarakat, karena baik pelayanan secara fisik, dimana masyarakat diikutsertakan maupun pelayanan secara administratif sebagai bentuk Good Government di tingkat Distrik dan Kampung.

Kata kunci: Persepsi Masyarakat, Pelayanan Publik, Tata Kelola Pemerintahan yang Baik

### ABSTRACT

*This research was conducted using a qualitative approach with descriptive methods, where the data used in this research were primary data and secondary data. The informants used in this research were 87 informants in Yaro District, who were obtained using the Snowball method and carried out from September to November 2023 in Yaro District, Nabire Regency, Central Papua Province. The data collection method is based on the triangulation principle of qualitative research, namely observation, interview and documentation methods. The results of this research are about public perceptions regarding public services for state civil servants in Yaro District, Nabire Regency, Central Papua Province. Shows that the perception of the people in Yaro District regarding Public Services has received positive value from the community, because of both physical services, where the community is included and administrative services as a form of Good Government at the District and Village levels.*

Keywords: *Community Perception, Public Service, Good Governance*

### PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam pengelolaan suatu organisasi, termasuk organisasi pemerintah. Hal ini dibutuhkan agar organisasi tersebut dapat mengelola organisasinya secara optimal sehingga dapat mendukung tercapainya tujuan organisasi.

Kinerja aparatur sipil negara adalah masalah utama dalam sebuah pemerintahan desa, karena kinerja aparatur tidak terjadi dengan sendirinya dan secara instan namun dibutuhkan evaluasi secara berkelanjutan. Kinerja aparatur merupakan hasil atau prestasi kerja karyawan yang dinilai dari segi kualitas maupun kuantitas berdasarkan standar kerja yang ditetapkan. Sayangnya hampir

disetiap pemerintahan desa, khususnya desa-desa di Papua tidak ada standar kinerja yang harus dicapai oleh para aparatur negara.

Manajemen pengelolaan modal manusia dapat dilakukan melalui penilaian kinerja karyawan atau *performance appraisal*. Penilaian kinerja karyawan adalah proses merencanakan, mengorganisasi, menyupervisi, mengontrol dan menilai kinerja. Penilaian kinerja merupakan muara akhir dari manajemen modal manusia (Wirawan, 2009).

Aparatur pemerintah sebagai abdi negara adalah unit kerja yang menjalankan dan memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan umum pemerintah merupakan hal penting yang menjadi perhatian masyarakat dalam rangka pencapaian pembangunan nasional perlu adanya pembangunan sumber daya manusia terlebih dahulu, artinya pembangunan yang dilaksanakan lebih kepada faktor manusianya, sebab yang menjadi dasar utama dalam pencapaian tujuan adalah kualitas dari orang yang menjadi pelaksana program yang menjadi keputusan bersama. Sumber daya manusia merupakan faktor terpenting yang menjadi penentuan dalam pencapaian tujuan organisasi.

Tujuan yang mendasari penilaian kinerja aparatur sipil negara pada pemerintahan desa adalah bentuk *warning* dari masyarakat tentang sistim pemerintahan di desa yang dapat digunakan untuk menilai seberapa besar kinerja aparatur sipil negara dan perhatian pemerintah pada sistim pemerintahan di desa.

Umpan balik yang positif akan menunjukkan bahwa pemerintah daerah akan merespon tanggapan masyarakat tentang aparatur sipil negara yang ditempatkan pada desa atau kampung mereka. Alasan klasik yang biasanya digunakan sebagai alasan adalah rendahnya sumber daya manusia, sedangkan sumber daya manusia merupakan sumber daya yang digunakan untuk menggerakkan dan mensinergikan sumber daya lainnya dalam pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan suatu problematika yang sangat menarik untuk dianalisa karena pelayanan publik bukan hanya untuk mengembangkan intelegensi suatu kesempurnaan dalam pembangunan tetapi juga mengembangkan seluruh spektrum intelegensi dalam menyelenggarakan dalam bidang instansi pada sebuah kantor pemerintahan. Proses pelayanan publik merupakan hubungan interaksi antara dua unsur yaitu pihak pemerintah dengan publik atau disebut dengan pelayanan publik (*public service*), di mana pemerintah sebagai sarana dalam proses keadministrasian, sedangkan publik sebagai peminta pelayanan. Hendaknya Birokrasi pemerintah sebagai tumpuan yang berwibawa dalam melayani publik dan tidak mendominasi publik, tetapi membantu menciptakan kondisi yang kondusif agar dapat membangkitkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Namun persoalan mendasarnya kadang bukan pada rendahnya sumber daya yang dimiliki, namun lebih banyak pada *the wrong man in the wrong place*, menempatkan orang yang salah pada tempat yang salah pula. Dan tidak dapat dipungkiri bahwa penempatan aparatur sipil negara di desa-desa di Papua lebih banyak karena pertimbangan politis. Oleh karena itu penelitian ini hanya memberikan gambaran secara umum, bagaimana kondisi yang ada di daerah. Fenomena yang berkembang di masyarakat desa, bahwa penempatan kepala desa atau kepala distrik, kental dengan kepentingan politik, dan bukan karena kebutuhan di daerah, sehingga pelayanan publik yang seharusnya diutamakan, sering terabaikan

### **Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat tentang Pelayanan Publik (*Public service*) Aparatur Sipil Negara Di Distrik Yaro Kabupaten Nabire Provinsi Papua Tengah.

## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Pendekatan Penelitian

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang komprehensif dan mendalam (*debt interview*) terkait dengan persepsi masyarakat, maka penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk dapat mendeskripsikan permasalahan yang ada.

Metode kualitatif adalah langkah-langkah penelitian sosial untuk mendapatkan data deskriptif berupa kata-kata dan gambar. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan oleh Lexy J. Moleong bahwa data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif adalah berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka (Lexy J. Moleong, 2007).

Pendekatan penelitian kualitatif adalah pendekatan yang tidak menggunakan dasar kerja statistik, tetapi berdasarkan bukti-bukti kualitatif. Menurut Sudjarwo, pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang berdasarkan pada kenyataan lapangan dan apa yang dialami oleh responden akhirnya dicarikan rujukan teorinya. (Sudjarwo, 2011).

### Lokasi dan Waktu penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Distrik Yaro Kabupaten Nabire, Provinsi Papua Tengah. Waktu pelaksanaannya adalah dari bulan September sampai dengan bulan Oktober 2023.

### Metode pengambilan sampel

Metode pengambilan sampel dilakukan dengan metode pada populasi masyarakat dari beberapa kampung di Distrik Yaro, Kabupaten Nabire. Jumlah informan adalah sebanyak 87 orang informan di Distrik Yaro.

### Sumber dan Jenis data

#### a. Data primer

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil wawancara dan juga tanya jawab melalui daftar pertanyaan (kuesioner) dan wawancara mendalam.

#### b. Data sekunder

Yang dimaksudkan dengan data sekunder dalam penelitian ini adalah data-data pendukung penelitian ini, yaitu data tentang keadaan penduduk di Distrik Yaro maupun data-data lain dari instansi terkait.

### Teknik pengambilan data

Pengambilan data dengan metode Survei dengan sampel sebanyak 87 responden, dari beberapa kampung di Distrik Yaro, Kabupaten Nabire.

### Teknik pengumpulan data

Penelitian ini menerapkan metode pengamatan atau observasi, metode wawancara dan metode dokumentasi (*prinsip triangulasi*).

### Metode Observasi

Metode observasi merupakan suatu penyelidikan yang dilakukan secara sengaja sistematis dengan menggunakan indera terhadap beberapa peristiwa yang terjadi atau berlangsung ditangkap pada waktu peristiwa tersebut terjadi, (Bimo Walgito, 2001). Menurut Narbuco Cholid, metode observasi adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki (Narbuco Cholid dkk, 2009).

Dalam pengumpulan data dengan metode observasi ini peneliti menggunakan bentuk observasi jenis partisipatif.

### Metode Wawancara

Wawancara adalah suatu cara pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan orang yang dapat memberikan keterangan. Metode ini mencakup cara yang dipergunakan seseorang untuk suatu tujuan tertentu, mencoba untuk mendapatkan keterangan atau pendapat secara lisan langsung dari seorang informan. (Koentjoroningrat, 1993).

Penelitian ini menggunakan jenis wawancara semi terstruktur yaitu jenis wawancara, yang telah dibuat serentetan pertanyaan yang sudah terstruktur, kemudian satu persatu diperdalam untuk mengorek pertanyaan lebih lanjut. (Suharsimi Arikunto, 2006).

### Metode Dokumentasi.

Metode dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik, (Nana Syaodih, 2010).

Metode ini merupakan teknik pengambilan data dari sumber data yang berasal dari non manusia, sumber ini merupakan sumber yang akurat dan stabil sebagai cerminan kondisi yang sebenarnya dan lebih mudah dianalisis secara berulang-ulang. Menurut Suharsimi Arikunto metode dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, foto, prasasti, notulen, legger, agenda dan sebagainya, (Suharsimi Arikunto, 1999).

### Teknik pengolahan dan analisis data.

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain, (Suharsimi Arikunto, 1999)

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Gambaran Umum Informan

Gambaran umum informan meliputi : jenis kelamin informan, umur dan tingkat pendidikan informan di Distrik Yaro, Kabupaten Nabire.

### Jenis Kelamin Informan

Informan terbanyak yang memberikan persepsi tentang pelayanan publik aparatur negara di Distrik Yaro adalah informan yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 81,6% dan perempuan 18,4%. Ini menunjukkan bahwa kepedulian tentang pelayanan publik aparat pemerintahan. di Distrik Yaro lebih banyak kaum laki-laki seperti pada tabel 1 di bawah ini :

Tabel 1. Informan di Distrik Yaro menurut Jenis Kelamin, Tahun 2023

No	Golongan Umur	Jumlah	%
1	Laki-laki	71	81,6
2	Perempuan	16	18,4
Total		87	100

Sumber Data : Data Primer, diolah.

Wawancara mendalam dengan informan menunjukkan bahwa informan laki-laki lebih respek tentang pelayanan publik aparat pemerintah, karena menurut informan yang biasanya mengurus surat-surat di kantor Distrik kebanyakan adalah kaum laki-laki.

### Umur Informan

Informan terbanyak adalah informan yang berada pada golongan umur 40 – 49 tahun, sebanyak 39,1%. Menurut informan bahwa selain pengalaman berurusan dengan aparat pemerintah untuk mengurus surat-surat, kepedulian tentang pelayanan publik menjadi perhatian mereka. Walaupun umur bukanlah merupakan salah satu variabel yang dapat dianggap peduli pada pelayanan publik, namun kematangan berpikir dan kepedulian pada pembangunan di desa biasanya berada pada kelompok umur ini, seperti yang ditunjukkan pada tabel 2.

Tabel 2. Informan di Distrik Yaro menurut Golongan Umur, Tahun 2023

No	Golongan Umur	Jumlah	%
1	20 - 29	9	10,3
2	30 - 39	28	32,2
3	40 - 49	34	39,1
4	50 - 59	9	10,3
5	60 - 69	7	8,0
Total		87	100

Sumber Data : Data Primer, diolah.

### Tingkat Pendidikan Informan

Informan terbanyak adalah informan dengan tingkat pendidikan, berturut-turut SLTA 42,5%, SD 25,3%, tidak sekolah 10,7%, Diploma 2,3% dan Sarjana 1,1%,

Jumlah informan terbanyak setingkat SLTA karena dari hasil wawancara mendalam dengan informan menunjukkan bahwa rata-rata informan adalah sebagai petani dan peternak. tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Informan di Distrik Yaro menurut Tingkat Pendidikan, Tahun 2023

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	%
1	Tidak sekolah	9	10,3
2	SD	22	25,3
3	SLTP	14	16,1
4	SLTA	37	42,5
5	DIPLOMA	4	4,6
6	Sarjana	1	1,1
Total		87	100

Sumber Data : Data Primer, diolah.

Dengan tingkat pendidikan informan seperti ini tentunya pemahaman informan tentang pelayanan publik berdasarkan tingkat pemahaman mereka. Konteks dan substansi pelayanan publik tentunya menjadi dasar dari penilaian masyarakat pada pemerintah daerah. Disisi lain, pemahaman masyarakat tentang pelayanan publik berdasarkan pengalaman mereka tanpa melihat sumber daya aparatur pemerintah di daerah. Karena bagaimanapun adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi yang bertanggung jawab dengan hal itu.

### Mata Pencaharian Informan

Informan paling banyak adalah informan dengan mata pencaharian sebagai petani/peternak, sebesar 59,8% dan swasta/wiraswasta 29,9%, Pensiunan 4,6%, serta TNI/Polri 5,7%.

Dengan mata pencaharian sebagai petani/peternak sebesar 59,8%, tentunya harapan mereka kepada pemerintah daerah lebih banyak dari sisi aspek bantuan, berkaitan dengan sarana produksi, seperti bibit, pupuk serta obat-obatan. Jika diklasifikasikan menurut tingkat pendidikan dan mata pencaharian informan serta pelayanan Dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Informan di Distrik Yaro menurut Mata Pencaharian, Tahun 2023

No	Mata Pencaharian	Jumlah	%
1	Petani/Peternak	52	59,8
2	Swasta/Wirasasta	26	29,9
3	Pensiunan	4	4,6
4	TNI/Polri	5	5,7
Total		87	100

Sumber Data : Data Primer, diolah.

Walaupun konteks mata pencaharian informan berdasarkan pendapatan yang diterima mereka, namun dari hasil wawancara mendalam (*debt interview*) dengan informan menunjukkan bahwa harapan mereka untuk terlibat dalam pembangunan desa merupakan tambahan pendapatan bagi mereka, minimal ditingkat desa.

Pemerintahan di tingkat desa merupakan aparatur yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Kedudukan pemerintahan desa dalam tatanan sistem Pemerintahan Indonesia merupakan organisasi pemerintah terendah yang langsung berhubungan dengan masyarakat dan diberi kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Kedudukan tersebut menempatkan desa sebagai sentral dari program-program kegiatan pemerintah terutama yang datang dari atas. Apalagi saat ini program-program pembangunan diprioritaskan dan diarahkan ke daerah pedesaan. Dengan demikian Pemerintah Desa dituntut untuk dapat berfungsi secara maksimal dalam mengemban tugas yang diserahkan kepadanya.

### **Persepsi Informan berdasarkan Layanan**

Dalam kehidupan sosial masyarakat tidak akan lepas dari persepsi masyarakat itu sendiri. Persepsi merupakan tanggapan atau penerimaan langsung dari seseorang. Menurut Jalaludin Rackhmat (2011), persepsi merupakan pengalaman tentang obyek, peristiwa, atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Sedangkan menurut Bimo Walgito (2002) persepsi merupakan suatu proses yang didahului penginderaan yaitu proses stimulus oleh individu melalui proses sensoris. Namun proses itu tidak berhenti begitu saja, melainkan stimulus tersebut diteruskan dan diproses selanjutnya merupakan proses persepsi.

Persepsi sendiri dalam KBBI adalah tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu. Dengan demikian dapat di definisikan bahwa persepsi adalah tanggapan tentang sesuatu hal berdasarkan apa yang diterima (dilihat, dirasakan) oleh (masyarakat atau individu).

Persepsi dapat disimpulkan sebagai suatu proses penginderaan, stimulus yang diterima oleh individu melalui alat indera yang kemudian diinterpretasikan sehingga individu dapat memberikan pandangan, memahami dan dapat mengartikan tentang stimulus yang diterimanya. Proses menginterpretasikan ini biasanya dipengaruhi oleh pengalaman dan proses belajar individu.

Dedi Mulyana (2005), menyebutkan secara garis besar persepsi manusia dibagi menjadi dua bagian, yaitu: a. Persepsi terhadap obyek (lingkungan fisik); sifat-sifat luar, sedangkan persepsi terhadap orang menanggapi sifat-sifat luar dan dalam (perasaan, motif, harapan, dan sebagainya). Orang akan mempersepsi anda pada saat anda mempersepsi mereka. Dengan kata lain, persepsi terhadap manusia bersifat interaktif. b. Persepsi terhadap manusia; melalui lambing-lambang fisik,

sedangkan persepsi terhadap orang melalui lambing-lambang verbal dan nonverbal. Orang lebih aktif daripada kebanyakan obyek dan leih sulit diramalkan.

Dari hasil observasi di Kantor Distrik Yaro, menunjukkan bahwa persepsi masyarakat tentang pelayanan publik berdasarkan kebutuhan masyarakat adalah : Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Pindah Domisili, Surat Keterangan Miskin (SKM), serta proposal batuan,

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Distrik Yaro menunjukkan bahwa persentase paling tinggi adalah pada layanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) sebesar 58,6%, Kartu Penduduk (KK) 54,0%, Pindah Domisili 33,3%, Surat Keterangan Miskin (SKM) 12,6% serta Proposal Bantuan sebesar 9,2%. Untuk layanan publik menurut persepsi informan kurang baik paling tinggi adalah pada layanan SKM sebesar 67,8% dan yang paling rendah adalah pada layanan Kartu Keluarga sebesar 6,9%.

Data pada tabel 5 juga menunjukkan bahwa layanan proposal mendapat penilaian baik yang hanya 9,2% menunjukkan bahwa ekspektasi masyarakat pada kepedulian pemerintah desa kurang bagus, dilihat dari persepsi masyarakat.

Tabel 5. Persepsi Informan di Distrik Yaro berdasarkan Jenis Layanan, Tahun 2023

No	Jenis Layanan	(% ) Persentase Penilaian *)			Total
		Baik	cukup	Kurang	
1	Kartu Keluarga	54.0	39.1	6.9	100
2	Kartu Tanda Penduduk	58.6	28.7	12.6	100
3	Pindah domisili	33.3	48.3	18.4	100
4	SKM	12.6	19.5	67.8	100
5	Proposal Bantuan	9.2	36.8	54.0	100

Sumber Data : Data Primer, diolah.

Keterangan : \*) N = 87

Untuk mendapatkan keterangan yang lebih falid, maka dilakukan wawancara mendalam berdasarkan persepsi informan tersebut. Dari hasil wawancara mendalam (*debt interview*) dengan informan menunjukkan bahwa persepsi masyarakat pada pelayanan publik bervariasi berdasarkan jenis layanan.

Persepsi ini juga merupakan dampak dari partisipasi masyarakat dalam pembangunan di desa, hal ini sejalan dengan Mustanir dan Abdi bahwa partisipasi masyarakat dalam pembangunan diartikan ikut sertanya masyarakat dalam pembangunan, ikut dalam kegiatan pembangunan dan ikut serta pemanfaatan dan menikmati hasil pembangunan .(Mustanir and Abadi 2017) Berdasarkan hal tersebut maka partisipasi masyarakat adalah suatu aktivitas yang mengikutsertakan perasaan dan emosional seseorang dalam proses pembuatan keputusan dan melaksanakan tanggung jawab dalam suatu organisasi atau kelompok dalam mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan.

Namun substansi dari persepsi masyarakat tentang pelayanan publik adalah masalah kurangnya kepedulian dari aparat pemerintah pada masyarakat, karena rata-rata pengangkatan kepala Kampung dilakukan oleh Kepala Daerah. Hal ini telah berlangsung dari tahun ke tahun dan

tidak ada perubahan. Harapan masyarakat seharusnya orang yang memimpin di kampung mereka berasal dari kamupung tersebut, yang mengetahui permasalahan kampung, termasuk partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Disisi lain, hubungan emosional sangat menentukan keberhasilan visi dan misi kampung.. Seperti penuturan beberapa informan berikut ini (informan tidak bersedia menyebutkan Namanya) :

Informan A (37 thn)

*“Sebenarnya masyarakat tidak terlalu mempersoalkan tentang siapa yang menjadi Kepala Kampung, yang penting itu beliau bisa bersosialisasi dengan masyarakat, dan juga peduli pada permasalahan yang ada.”*

Informan B (44 thn)

*“Sudah berapa kali kepala kampung bukan dari usulan dari masyarakat kampung, yang pada hakekatnya tidak mengerti tentang keadaan kampung.”*

Informan C (51 thn)

*“Kalau menurut saya, mendingan kembalikan pada otoritas masyarakat, karena bagaimanapun faktor kebersamaan, kegotongroyongan menjadi modal bagi kampung, termasuk pemimpin di kampung.”*

Ini seharusnya sejalan dengan makna *good governance* menurut Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 Kepemerintahan yang baik (*good governance*) adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum yang dapat diterima seluruh masyarakat.

Bahwa *governance* lebih merupakan suatu rangkaian proses dari interaksi sosial politik antara pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan interfensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.(Nurimansyah et al. 2020)

### **Persepsi informan dan Good Informan berdasarkan tingkat partisipasyarakat dalam pembangunan.**

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu : Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Hasil observasi dan wawancara dengan informan di Distrik Yaro menunjukkan bahwa persepsi informan berdasarkan tingkat partisipasi informan dalam pembangunan. Hasil wawancara dan observasi di Distrik Yaro menunjukkan bahwa kegiatan yang paling banyak diikuti oleh informan adalah jenis kegiatan Jalan Desa atau Kampung 60,9%, sedangkan yang tidak pernah mengikuti kegiatan Jalan Desa/Kampung hanya sebesar 9,2%. Untuk kegiatan Pertanian/Peternakan yang pernah mengikuti kegiatan sebesar 44,9%, sedangkan yang tidak pernah hanya sebesar 19,5%. Untuk kegiatan Proyek Irigasi di Distrik Yaro, yang pernah mengikuti kegiatan 78,2% dan yang tidak pernah mengikuti kegiatan sebesar 8,0%.

Persepsi informan dalam hal ini berdasarkan pengalaman yang mereka alami selama ini dalam mengikuti kegiatan di Desa atau Kampung. Dari ketiga kegiatan yang pernah diikuti oleh informan di Distrik Yaro, yang paling banyak diikuti informan adalah Proyek Irigasi sebesar 78,2%. Pembuatan jalan Desa atau Kampung 60,9% serta kegiatan Pertanian dan peternakan sebesar 44,9%. Namun jika dilihat Jika dilihat dari jenis kegiatan yang informan belum pernah



mengikuti, prosentase terbesar adalah pada kegiatan pertanian dan peternakan, yaitu sebesar 19,5%.

Hasil wawancara dengan informan menunjukkan bahwa beberapa informan tidak mempersoalkan tentang partisipasi mereka dalam berbagai kegiatan pembangunan, yang terpenting adalah hasil pembangunan dapat mereka rasakan di desa atau kampung mereka. Hal ini sejalan dengan Moenir, A.S (2008), Pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Berdasarkan pendapat tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat. Sedangkan Lijan Poltak Sinambela (2008), adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik". Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya terbagi atas 2 jenis, yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi serta layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi (organisasi massa atau organisasi negara).

Menurut Pandji Santosa (2008), bahwa *Good governance* diyakini dapat memperbaiki birokrasi politik dari berbagai bencana seperti penyalahgunaan kekuasaan serta pelanggaran hak asasi manusia. Pemerintahan yang baik pada konteksnya mewujudkan suatu kesepakatan mengikat mengenai peraturan pemerintahan yang telah ditetapkan bersama dengan pemerintah, masyarakat madani, dan swasta

Secara keseluruhan, hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa baik layanan fisik maupun administratif cukup baik jika dilihat dari persepsi masyarakat (informan) di Distrik Yaro, seperti ditunjukkan pada tabel 5 dan tabel 6

Tabel 6. Persepsi Informan di Distrik Yaro berdasarkan Jenis Layanan Fisik, Tahun 2023.

No	Jenis Kegiatan	(% ) Persentase Penilaian *)			Total
		Pernah	Kadang-kadang	Tidak Pernah	
1	Jalan Desa/ Kampung	60.9	29.9	9.2	100
2	Pertanian/ Peternakan	44.9	35.6	19.5	100
3	Irigasi	78.2	13.8	8.0	100

Sumber Data : Data Primer, diolah.

Keterangan : \*) N = 87

## KESIMPULAN

Hasil penelitian ini tentang Persepsi masyarakat tentang Pelayanan Publik (*Public service*) Aparatur Sipil Negara Di Distrik Yaro Kabupaten Nabire Provinsi Papua Tengah. Menunjukkan bahwa persepsi masyarakat di Distrik Yaro tentang Pelayanan Publik mendapat nilai positif dari masyarakat, karena baik layanan fisik, dimana masyarakat diikutsertakan maupun layanan administrasi sebagai bentuk *Good Governance* di tingkat Distrik dan Kampung.

**DAFTAR PUSTAKA**

- Bimo Walgito. 2001. *Bimbingan dan Penyuluhan di Sekolah*, Andi Offset. Yogyakarta,
- Deddy Mulyana. 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Jalaludin Rakhmat, (2011). *Psikologi Komunikasi*. PT. Remaja Rosdakarya. Bandung
- Koentjoroningrat, 1993. *Metode Wawancara dalam Metode Penelitian Masyarakat*, Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Lexy J. Moleong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya, Bandung
- Lijan Poltak Sinambela. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Narbuco Cholid, 2009. *Metodologi Penelitian*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nana Syaodih, 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*, PT Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Pandji Santosa, 2008. *Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance*. PT. Reflika Adimata. Bandung.
- Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 *tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja Menteri Negara*
- Sujdarwo, *Metodologi Penelitian Sosial*, 2011. Mandar Maju. Bandung.
- Suharsimi Arikunto, 1999. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktis*, Rineka Cipta. Jakarta.
- Wirawan, 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.