ABSTRAK

Sri Wahyuni Undjila. 2014. Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Aparat Desa Alale Kecamatan Suwawa Tengah Kabupaten Bone Bolango. Skripsi. Jurusan Pendidikan Luar Sekolah. Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Gorontalo. Pembimbing I Dr. H. Abd. Hamid Isa, M.Pd. dan Pembimbing II Dra. Rapi Us. Djuko, M.Pd.

Permasalahan dalam penelitian ini bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja aparat Desa Alale Kecamatan Suwawa Tengah Kabupaten Bone Bolango? Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap kinerja aparat Desa Alale Kecamatan Suwawa Tengah Kabupaten Bone Bolango. Jenis penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, teknik analisis data dalam bentuk observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kinerja aparat Desa Alale Kecamatan Suwawa Tengah Kabupaten Bone Bolango secara optimal jika ditinjau berdasarkan aspek produktivitas pelayanan kinerja aparat desa kepada masyarakat Desa Alale, yang ditandai dengan terciptanya lingkungan kerja yang bernuansa nyaman dan tenang sehingga secara psikologis dapat meningkatkan samangat kerja dikalangan aparat desa dan jauh dari kesan yang membosankan. Ditinjau dari aspek kualitas pelayanan yang diberikan aparat Desa Alale menunjukan adanya persepsi positif masyarakat bahwa aparat Desa Alale telah memberikan pelayana secara prima kepada masyarakat berdasarkan aspirasi dan kebutuhan yang dirasakan perlu untuk ditindak lanjuti oleh aparatur pemerintah desa. Dari aspek kualitas pelayanan yang diberikan aparat desa, menjadikan masyarakat tertib dan nyaman dalam berinterkasi dengan aparatur pemerintah desa serta segala urusan yang dilakukan dapat terselesaikan dengan cepat dan tepat sasaran. Sehingga kualitas pelayanan ini perlu dipertahankan dan dijalankan sesuai dengan aturan-aturan yang berlaku didalam pemerintahan desa. Dari aspek responsivitas menunjukkan bahwa aparat Desa Alale juga terlihat cukup optimal karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan kerelaan untuk menolong masyarakat dalam memperoleh layanan di pemerintahan desa dan menyelenggarakan pelayanan tersebut secara ikhlas. Ditinjau berdasarkan aspek responsibilitas menunjukkan bahwa aparat Desa Alale telah melaksanakan layanan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan pimpinan dalam mengoptimalkan pelayanan kinerja aparat desa. Selain menyangkut kualitas pelayanan kepada masyarakat, hal lain yang menjadi temuan dalam penelitian ini adalah akuntabilitas kinerja aparat Desa Alale kepada masyarakat dinilai belum optimal karena dalam penyampaian laporan pertanggungjawaban masih secara lisan kepada masyarakat melalui pertemuan di desa, belum ada keseriusan untuk membuat dalam bentuk tulisan dan kemudian menempel dipapan pengumuman belum terlaksana dengan baik.

Kata kunci: persepsi masyarakat, kinerja aparat desa.