

Analisis Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Kelurahan

Daniel Parubang^{1*}, Muslim Andi Yusuf²

Universitas Cokroaminoto Palopo, Indonesia

daniel.parubang@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif analisis. Sumber data dalam penelitian ini adalah Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo. Teknik pengumpulan data yaitu observasi, dokumentasi, dan angket terhadap 45 orang sebagai responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa analisis kepercayaan masyarakat di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo, sudah mendapat kepercayaan masyarakat. Yang dimana hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: (1) data yang diperoleh dari jawaban angket yaitu 28,88% dari responden menyatakan sangat setuju tentang para pegawai yang bekerja dengan baik di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo, sedangkan 71,11% dari masyarakat menyatakan setuju, 0% menyatakan tidak setuju, dan 0% menyatakan sangat tidak setuju. Dengan dikuatkannya oleh pernyataan salah satu responden yang bernama Muh. Agus Ramlan (38 tahun), beliau berkata bahwa, kinerja pemerintah yang ada di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo, sudah berjalan dengan prosedur pelaksanaan kerja.

Kata Kunci: *Kepercayaan Masyarakat, Kinerja Pegawai, Kelurahan*

Pendahuluan

Masyarakat dan pemerintah adalah dua elemen yang tidak dapat dipisahkan, masyarakat memerlukan suatu bentuk pemerintahan dan sebaliknya pemerintah memerlukan masyarakat. Untuk membentuk suatu komponen masyarakat yang baik, diperlukan pemerintahan yang baik, dan untuk membentuk pemerintahan yang baik diperlukan peran serta masyarakat. Pemerintah tidak bisa menjalankan tugasnya dengan baik, tanpa kepercayaan masyarakat begitupun sebaliknya, masyarakat tidak mendapatkan hal terbaik, tanpa kepercayaan kepada pemerintah (Halimatussa'diyah, 2012:28). Oleh karena itu, kepercayaan masyarakat kepada pemerintah merupakan komponen yang tidak bisa diremehkan. Kepercayaan masyarakat kepada pemerintah merupakan isu yang kompleks dan multidimensional karena, kepercayaan masyarakat berdampak terhadap pemerintah. Apabila kinerja pemerintah itu baik, maka masyarakat akan menaruh kepercayaan yang besar kepada pemerintah dan sebaliknya, apabila kinerja pemerintah itu buruk, maka kepercayaan masyarakat kepada pemerintah akan menurun. Kepuasan masyarakat kepada pemerintah akan mendorong terciptanya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah (Ari & Norrbacka, 2009:18). Sesuai dengan tugas pemerintah untuk melayani masyarakat, sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Prinsip ini senada dengan

esensi Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang kewenangan pemerintah daerah otonom dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat.

Dan kewenangan pemerintah daerah dalam hal mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo, sudah dirasakan oleh ibu Naila salah seorang ibu rumah tangga yang bertempat tinggal di JL. Weccudai yang sempat penulis temui pada beberapa waktu yang lalu, yang menceritakan bahwa dirinya merasa puas dengan kinerja pemerintah yang ada di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo. Menurutnya, yang paling membuat beliau percaya pemerintah yang ada di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo, adalah dari segi aspek pelayanan.

Metode

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif analisis. Penelitian kuantitatif adalah penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Sedangkan Pendekatan deskriptif analisis adalah suatu pengumpulan data secara kaya dari suatu fenomena yang ada untuk dianalisis, sehingga diperoleh gambaran terhadap apa yang sudah diteliti.

Populasi pada penelitian adalah warga atau masyarakat yang ada di kelurahan Dangerakko Kota Palopo sebanyak 4.462 Jiwa. sedangkan sampel penelitian berjumlah 45 orang yang pilih secara random ketika melakukan pengurusan di kantor kelurahan. Pengumpulan data dilakukan dengan melakukan observasi dan pembagian angket kepada masyarakat. Data hasil observasi dan angket respon kemudian dianalisis dengan memadukan model mengalir dan interaksi.

Hasil

Pada pengumpulan data ini dideskripsikan dengan mengambil pembuatan tabel-tabel, mengingat terbatasnya kemampuan penulis maka penelitian ini menggunakan sampel 45 orang. Untuk mempermudah menganalisa data wawancara maka tiap yang ditanyakan dalam wawancara diolah dalam bentuk tabel. Hal tersebut berguna untuk menghitung besar presentase pilihan responden sesuai dengan rumus pada bab III.

Tabel 1. Respon terhadap pegawai yang ada di kantor Kelurahan bekerja dengan baik

No Alternatif Jawaban	(F)	(%)
1. Sangat Baik	13	28,88
2. Baik	32	71,11
2. Kurang Baik	0	0
3. Tidak Baik	0	0
Jumlah	N = 45	100%

Berdasarkan tabel di atas 28,88% dari responden menyatakan sangat baik tentang para pegawai yang bekerja dengan baik di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo, sedangkan 71,11% dari masyarakat menyatakan baik, 0 menyatakan kurang baik, dan 0 menyatakan tidak baik. Dengan dikuatkannya oleh pernyataan salah satu responden yang bernama Muh. Agus Ramlan (38 tahun), beliau berkata bahwa, kinerja pemerintah yang ada di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo, sudah berjalan dengan prosedur pelaksanaan kerja.

Tabel 2. Respon Masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang ada di Kantor Kelurahan

No	Alternatif Jawaban	(F)	(%)
1.	Sangat Baik	9	20%
2.	Baik	36	80%
3.	Kurang Baik	0	0%
4.	Tidak Baik	0	0%
Jumlah		N = 45	100%

Berdasarkan tabel di atas 20% dari responden menyatakan sangat baik dengan kualitas pelayanan di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo, sedangkan 80% dari masyarakat menyatakan baik, 0% menyatakan kurang baik, dan 0% menyatakan tidak baik.

Tabel 3. Respon Masyarakat terhadap tepat waktu dalam segi pelayanan

No	Alternatif Jawaban	(F)	(%)
1.	Sangat Baik	6	13,33%
2.	Baik	32	71,11%
3.	Kurang Baik	7	15,55%
4.	Tidak Baik	0	0
Jumlah		N = 45	100%

Berdasarkan tabel di atas 13,33% dari responden menyatakan sangat baik dengan ketepatan waktu pelayanan yang ada, sedangkan 71,11% dari masyarakat menyatakan baik, 15,55% menyatakan kurang baik dan 0% menyatakan tidak baik.

Tabel 4. Respon Masyarakat terhadap sarana dan prasarana

No	Alternatif Jawaban	(F)	(%)
1.	Sangat Baik	15	33,33%
2.	Baik	30	66,66%
3.	Kurang Baik	0	0
4.	Tidak Baik	0	0
Jumlah		N = 45	100%

Berdasarkan tabel di atas 33,33% dari responden menyatakan sangat baik dengan sarana di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo, sedangkan 66,66% dari masyarakat menjawab baik, 0% menyatakan kurang baik, dan 0% tidak baik.

Tabel 5. Respons Masyarakat terhadap ketepatan waktu Kerja

No	Alternatif Jawaban	(F)	(%)
1.	Sangat Baik	3	6,66%
2.	Baik	29	64,44%
3.	Kurang Baik	10	22,22%
4.	Tidak Baik	3	6,66%
Jumlah		N = 45	100%

Berdasarkan tabel di atas 6,66% dari responden menyatakan sangat baik terhadap ketepatan waktu para pegawai di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo, sedangkan 55,55% dari masyarakat menjawab baik, 31,11% menyatakan kurang s, dan 6,66% menyatakan tidak baik.

Tabel 6. Respons Masyarakat terhadap unsur politik dalam pelayanan

No	Alternatif Jawaban	(F)	(%)
1.	Sangat Baik	1	2,22%
2.	Baik	4	8,88%
3.	Kurang Baik	19	42,22%
4.	Tidak Baik	21	46,66%
Jumlah		N = 45	100%

Tabel di atas menunjukan bahwa 2,22% dari responden menyatakan sangat baik dengan adanya unsur politik dalam segi pelayanan di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo. Sedangkan sekitar 13,33% dari responden menyatakan baik, 37,77% menyatakan kurang baik, dan 46,66% menyatakan tidak baik.

Tabel 7. Respons Masyarakat terhadap ketepatan Kinerja sesuai tuposkis

No	Alternatif Jawaban	(F)	(%)
1.	Sangat Setuju	7	15,55%
2.	Setuju	34	75,55%
3.	Kurang Setuju	4	8,88%
4.	Tidak Setuju	0	0
Jumlah		N = 45	100%

Berdasarkan tabel di atas 15,55% dari responden menyatakan sangat baik terhadap kinerja para pegawai di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo, sedangkan 75,55% dari masyarakat menjawab baik, 8,88% menyatakan kurang baik, dan 0% menyatakan tidak baik.

Tabel 8. Respons Masyarakat terhadap kesesuaian layanan dengan Capaian visi misi kelurahan

No	Alternatif Jawaban	(F)	(%)
1.	Sangat Baik	8	17,77%
2.	Baik	32	71,11%
3.	Kurang Baik	5	11,11%
4.	Tidak Baik	0	0
Jumlah		N = 45	100%

Tabel 9. Respons Masyarakat Terhadap adanya prioritas layanan berbasis unser kekeluargaan.

No	Alternatif Jawaban	(F)	(%)
1.	Sangat Baik	2	4,44%
2.	Baik	5	11,11%
3.	Kurang Baik	17	37,77%
4.	Tidak Baik	21	46,66%
Jumlah		N = 45	100%

Berdasarkan tabel di atas 4,44% dari responden menyatakan sangat baik terhadap kinerja para pegawai di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo, sedangkan 11,11% dari masyarakat menjawab baik, 37,77% menyatakan kurang baik, dan 46,66% menyatakan tidak baik

Pembahasan

Pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dikaitkan dengan seseorang, atau sekelompok orang untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu, pelayanan publik ini menjadi sangat penting karena berhubungan dengan khalayak masyarakat yang ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan oleh karena itu, institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah.

Institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Pelayanan masyarakat mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai pada instansi pemerintah. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instant tersebut.

Sehingga berdasarkan hasil temuan yang diperoleh selama penulis melakukan penelitian yaitu, dimana melihat dari hasil responden yang menyatakan bahwa, kinerja para pegawai di kantor Kelurahan Dangerakko sangat baik, dengan nilai persentase 25,43%, sedangkan 64,44% dari masyarakat menjawab baik, 8,64% menyatakan kurang baik, dan 1,48% menyatakan tidak baik. Dari jumlah responden yang menjawab kinerja pelayanan kepada masyarakat baik dan sangat baik sebanyak 89,87% dengan ini sudah bisa dikatakan baik.

Kesimpulan

Kajian hasil penelitian dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa analisis kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah di Kantor Kelurahan Dangerakko Kota Palopo, sudah mendapat kepercayaan masyarakat, melihat setiap harinya masyarakat yang hendak ke kantor tersebut untuk mengurus sesuatu hal, selalu mendapatkan pelayanan dengan baik, dan sudah berjalan sebagaimana mestinya, baik itu dari aspek pelayanannya, ipteknya, kinerjanya, terlebih terhadap sikap ramah dari para pegawai yang ada di Kantor Kelurahan tersebut.

Daftar Pustaka

- Aini, N. (2019). Evaluasi Kinerja Pegawai Untuk Mewujudkan Pelayanan Publik Dalam Perspektif Good Governance. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik (JISoP)*, 1(1), 43-57.
- Alwany, T. (2018). Kinerja Pegawai Kelurahan Dalam Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Tamalanrea Kecamatan Tamalanrea Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa*, 3(2), 134-149

- Andini, A. A. *Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Pemurus Luar* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB).
- Darmawan, A. A. (2021). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Batangkalu Kecamatan Sombaopu Kabupaten Gowa. *YUME: Journal of Management*, 3(1).
- Gladysensi, C., & Purba, B. (2019). Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Melayani Publik (Studi Di Kelurahan Martubung Kecamatan Medan Labuhan Kota Medan). *Publik*, 5(1).
- Hidayat, A. (2019). Analisis Kinerja Pegawai Kelurahan Sudimara Selatan Ciledug. *Public Administration Journal (PAJ)*, 3(1).
- Lahada, G. (2020). Analisis Kinerja Pegawai pada Kantor Kelurahan Kayamanya Induk Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 5(1), 25-37.
- Majid Ashari, A. (2019). *Analisis Inovasi, Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Kepuasan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Jember).
- Parhusip, N. R. P. (2016). *Persepsi Masyarakat Tentang Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kelurahan Tangkahan Kecamatan Medan Labuhan* (Doctoral dissertation, UNIMED).
- Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *GOVERNANCE*, 1(2).
- Yuliati, Y., & Wahyuningsih, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Komitmen Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi di Kelurahan Pandean Lamper Kecamatan Gayamsari Kota Semarang). *Fokus Ekonomi: Jurnal Ilmiah Ekonomi*, 14(2), 324-336.