

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP PARTISIPASI
MASYARAKAT DALAM PEMBANGUNAN DESA HILIZALOOTANO KECAMATAN
MAZINO KABUPATEN NIAS SELATAN**

Oleh:

Atuloli Buulolo ¹⁾

Piki Darma Kristian Pardede ²⁾

Safarius Laia ³⁾

Universitas Darma Agung ^{1,2,3)}

E-mail:

atulolibuulolo@gmail.com ¹⁾

pikipardede16@gmail.com ²⁾

safariuslaia@gmail.com ³⁾

ABSTRACT

The mission of this study is to explore the impact of the interaction between the Quality of Public Services and Community Participation in the transformation of Hilizalootano Village in Mazino District, South Nias Regency. In addition, research also pursues an understanding of the elements that play a role in influencing the level of quality of public services when it involves the development process in the same area. The method applied in this study is a research approach with quantitative characteristics or causality analysis. The results of the regression evaluation produce a fixed value (constant) of 2.9366, describing a situation where there is no independent variable influence, and under these conditions, community participation in development efforts will reach 2.9366. In the Anova table, the F test produces an Fcount of 9.265, exceeding the Ftable limit of 3.97, while the significance value is 0.000, lower than the threshold value of 0.05. This indicates that the theory is accepted when the value of tcount > ttable or has a significance of t < 0.05. If the tcount > ttable or has a significance t < 0.05, then the conclusion of the hypothesis will be accepted. For the variable dimension of Public Service Quality, the tcount value was recorded at 4.987, far exceeding the ttable value of 1.680. In addition, the regression coefficient has a number of 0.542. The adjusted R² index gives rise to a value of 0.475, indicating that around 47.5% of the variation in community participation in the development process can be explained by variations in the dimensions of the quality of public services in Hilizalootano Village. This indicates that around 47.5% of changes in community participation in the development process in Hilizalootano Village, Mazino District, South Nias District, can be explained by variations in public service quality factors. Meanwhile, the remaining percentage (100% - 47.5% = 52.5%) is assumed to be caused by external factors that are not included in this model. Standard Error Estimate (SEE) has a value of 6.44996. Factors that are thought to have an impact on the quality of public services and ultimately influence community participation in the development efforts of Hilizalootano Village, Mazino District, South Nias Regency, based on the theory above are internal factors such as category type, level of education, and type of work. On the other hand, external factors involve the role of the Hilizalootano Village Government, Mazino District, South Nias Regency, in the Musrenbangdes activity process.

Keywords: Public Service, Participation, Development

ABSTRAK

Misi dari penelitian ini yaitu menggali dampak interaksi Kualitas Pelayanan Publik dan Partisipasi masyarakat dalam transformasi Desa Hilizalootano di Kecamatan Mazino, Kabupaten Nias Selatan. Selain itu, penelitian juga menjejar pemahaman terhadap elemen-elemen yang berperan dalam memengaruhi tingkat mutu pelayanan publik ketika melibatkan proses pembangunan di wilayah yang sama. Metode yang diterapkan dalam studi ini adalah pendekatan penelitian dengan ciri kuantitatif atau analisis kausalitas. Hasil evaluasi regresi menghasilkan sebuah nilai tetap (konstanta) sebesar 2.9366, menggambarkan situasi di mana tidak ada pengaruh variabel bebas, dan pada kondisi tersebut, partisipasi masyarakat dalam usaha pembangunan akan mencapai 2.9366. Di dalam tabel Anova, uji F menghasilkan angka Fhitung sebesar 9,265, melebihi batasan Ftabel yang mencapai 3,97, sementara nilai signifikansinya sebesar 0,000, lebih rendah dari ambang nilai 0,05. Ini mengindikasikan bahwa teori diterima ketika nilai thitung > ttabel atau memiliki signifikansi $t < 0,05$. Apabila nilai thitung > ttabel atau memiliki signifikansi $t < 0,05$, maka kesimpulan dari hipotesis akan diterima. Untuk variabel dimensi Kualitas Pelayanan Publik, nilai thitung tercatat sebesar 4,987, jauh melampaui nilai ttabel 1,680. Selain itu, koefisien regresi memiliki angka 0,542. Indeks R^2 yang disesuaikan (Adjusted R^2) memunculkan angka 0,475, menunjukkan bahwa sekitar 47,5% variasi dalam partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan dapat dijelaskan oleh variasi dalam dimensi kualitas pelayanan publik di Desa Hilizalootano. Ini menandakan bahwa sekitar 47,5% dari perubahan dalam partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan di Desa Hilizalootano, Kecamatan Mazino, Kabupaten Nias Selatan, dapat diterangkan oleh variasi dalam faktor kualitas pelayanan publik. Sementara itu, sisa persentase ($100\% - 47,5\% = 52,5\%$) diasumsikan disebabkan oleh faktor-faktor eksternal yang tidak tercakup dalam model ini. Standar Error Estimate (SEE) memiliki nilai 6,44996. Faktor-faktor yang diduga memiliki dampak pada kualitas pelayanan publik dan akhirnya memengaruhi partisipasi masyarakat dalam upaya pembangunan Desa Hilizalootano, Kecamatan Mazino, Kabupaten Nias Selatan, berdasarkan teori di atas adalah Faktor Internal seperti kategori Jenis, Tingkat pendidikan, dan Jenis pekerjaan. Di sisi lain, Faktor Eksternal melibatkan Peran Pemerintah Desa Hilizalootano, Kecamatan Mazino, Kabupaten Nias Selatan, dalam proses kegiatan Musrenbangdes.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Partisipasi, Pembangunan

1. PENDAHULUAN

Pelaksanaan pelayanan publik masih berhadapan dengan situasi yang belum sesuai dengan tuntutan dan perubahan dalam berbagai aspek kehidupan sosial, nasional, dan pemerintahan (Apriansyah, 2016:73). Situasi ini masih dipengaruhi oleh keterbatasan dalam merespons perubahan nilai yang mencakup beragam dimensi, serta dampak dari persoalan-persoalan pembangunan yang kompleks. Di sisi lain, dalam konteks ini, masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di sektor ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi,

transportasi, investasi, dan perdagangan (Apriansyah, 2016:77). Sebagai penyelenggara layanan publik, tanggung jawab pemerintah meliputi upaya berkesinambungan guna memberikan pelayanan optimal kepada warga. Ketika mutu layanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah tidak memenuhi standar, dampak negatifnya menciptakan persepsi yang kurang baik terhadap pemerintah dalam pandangan masyarakat (Dwiyanto, 2018:32). Sejumlah individu di masyarakat yang pernah berinteraksi dengan proses birokrasi seringkali mengungkapkan rasa ketidakpuasan dan kekecewaan terhadap tingkat pelayanan yang mereka terima.

Sebagian komunitas bahkan saat ini masih menilai rendah prestasi sektor birokrasi.

Dalam upaya meraih kualitas layanan unggul bagi masyarakat, pemerintah telah meluncurkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mengenai Panduan Umum Pelaksanaan Pelayanan Publik. Dokumen ini mencakup parameter-parametere pelayanan unggul yang mencakup aspek kesimpelan, kejelasan dan ketentuan pelayanan, faktor keamanan, transparansi, efisiensi, aspek hemat, distribusi keadilan dan penepatan waktu. Dalam kerangka struktur pemerintahan, memberikan pelayanan kepada warga merupakan tujuan inti yang tak dapat diabaikan, sebab sudah menjadi tanggung jawab mengemban fungsi ini dengan ciptakan standar pelayanan terbaik. Berhubung ini adalah kewajiban mendasar, pemerintah semestinya menggagas penyelesaian terunggul terhadap problematika yang sering muncul, meliputi tantangan internal yakni hambatan yang berakar dari dalam entitas lembaga itu sendiri dan tantangan eksternal yaitu hambatan yang timbul dari masyarakat sebagai pemakai layanan umum yang diselenggarakannya. Tambahan pula, para staf pemerintah harus menyuguhkan pelayanan yang efisien untuk kepentingan seluruh warga..

Dengan terselenggaranya pelayanan yang berkualitas tinggi, mencakup prosedur serta metode yang mudah dimengerti, transparansi, pemberian informasi yang memadai, fleksibilitas yang memadai, serta kesinambungan yang meyakinkan akan hukum, penggunaan waktu, dan pengeluaran, bisa menciptakan kepuasan dan respon positif dari masyarakat. Fakta ini bermula dari kenyamanan atau ketidakpuasan seseorang yang timbul dari perbandingan antara pengalamannya terhadap Daya usaha individu dan aspirasinya memainkan peran utama. Kepuasan warga akan meningkat

ketika layanan yang diberikan berlangsung dengan baik dan efisien. Keadaan ini akan memancarkan dampak positif yang kuat di dalam jiwa setiap individu di masyarakat, khususnya terhadap penampilan aparat pemerintahan.

Kepuasan warga adalah parameter penting dalam menilai suksesnya layanan publik. Semakin besar keuntungan yang dirasakan oleh masyarakat, semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparat. Sebaliknya, tingkat kepuasan yang minim menunjukkan rendahnya sistem pelayanan dari pihak aparat. Akan tetapi, perjalanan ini masih menghadapi tantangan seperti prosedur dan mekanisme pelayanan yang rumit, kurang transparan, informasi yang kurang memadai, serta kurangnya adaptabilitas dan konsistensi, mengakibatkan ketidakpastian hukum, waktu, dan biaya dalam pelayanan kepada masyarakat tidak efisien.

Sesuai dengan UU Nomor 6 Tahun 2014 Pasal 78 tentang desa, tujuan utama dari pembangunan desa adalah meningkatkan kesejahteraan dan kualitas hidup warga desa, serta mengurangi kemiskinan melalui pemenuhan kebutuhan pokok, pembangunan fasilitas desa, pengembangan ekonomi lokal, dan penggunaan sumber daya alam secara berkelanjutan. Namun, realitanya, pembangunan infrastruktur desa tidak selaras dengan tujuan hukum ini. Pelayanan yang diberikan dalam pengembangan sarana dan prasarana tidak dirasakan oleh seluruh masyarakat.

Pemerintahan desa diharapkan memicu kreativitas masyarakat dan mendorong perkembangan dalam pembangunan. Ini juga mempromosikan swadaya masyarakat untuk memastikan keterlibatan kolektif dalam pembangunan. Proses perencanaan, implementasi, dan pemantauan pembangunan memerlukan partisipasi luas masyarakat di tingkat desa. Kontribusi masyarakat krusial untuk kelancaran pembangunan. Pemerintah Desa dihadapkan pada tantangan

mengimplementasikan rencana pembangunan dengan partisipasi aktif masyarakat, yang melibatkan mereka bukan hanya sebagai penerima pengaruh, tetapi juga sebagai pemain kunci dalam proses pembangunan dari bawah ke atas.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, pada Pasal 4, menggambarkan partisipasi warga desa. Pasal ini mengarahkan pengaturan desa untuk menggerakkan inisiatif dan keterlibatan masyarakat dalam mengoptimalkan potensi dan sumber daya desa guna kesejahteraan bersama. Segala bentuk pembangunan menuntut keterlibatan warga dalam pengawasan aktivitas, mulai dari perencanaan hingga evaluasi, agar implementasi pembangunan sesuai rencana awal dan jika ada penyimpangan, diperbaiki (Tobade, 2018:4). Sementara tujuan pembangunan pemerintah adalah meningkatkan taraf hidup dan menciptakan masyarakat sejahtera (Mulyadi, 2019:12).

Penting bagi pembangunan di Desa Hilizalootano, seperti di Kecamatan Mazino, Kabupaten Nias Selatan, untuk merangsang keterlibatan warga. Di sini, partisipasi masyarakat diakui sebagai elemen penting. Keterlibatan dan dukungan aktif dari warga menjadi faktor kunci untuk mencapai kesuksesan dalam upaya pembangunan desa. Dalam proses mencapai tujuan-tujuan tersebut, peran penting diberikan pada elemen pendorong yang mendorong dan membuka jalan bagi partisipasi masyarakat. Dalam rangka mencapai hal tersebut, diperlukan upaya untuk mendorong keterlibatan aktif warga dengan membentuk kesadaran dan tanggung jawab, yang tercermin dalam perubahan sikap mental, pandangan hidup, pemikiran, dan cara kerja (Mulyadi, 2019:22).

Pembangunan desa mengandalkan pengawasan pembangunan sebagai bagian dari peran masyarakat. Pengawasan bukan sekadar tanggung jawab pemerintah,

melainkan juga masyarakat, untuk mencegah penyimpangan dalam pembangunan (Tobade, 2018:7). Dalam konteks ini, menggerakkan partisipasi masyarakat memerlukan dorongan yang bersifat keluarga, transparansi informasi, dan teladan yang nyata dan dapat dirasakan oleh masyarakat. Pengawasan pembangunan di Desa Hilizalootano, Kecamatan Mazino, Kabupaten Nias Selatan, telah meningkat melalui pengawasan kinerja dan pencegahan pemborosan oleh pimpinan desa. Masyarakat di Desa Hilizalootano juga telah meningkatkan pengawasan atas pembangunan desa, dimana sebagian besar telah terlibat.

Penting bagi pemerintah desa untuk memperhitungkan serta melibatkan partisipasi masyarakat Desa Hilizalootano dalam pembangunan, yang pada akhirnya akan lebih efisien secara finansial dan efektif dalam hasilnya. Minimnya keterlibatan masyarakat Desa Hilizalootano di Kecamatan Mazino, Kabupaten Nias Selatan, dalam proses pembangunan telah menyebabkan hambatan dalam pelaksanaan proyek fisik desa, mengakibatkan pencapaian optimal terhambat. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan yang diterapkan oleh Pemerintah Desa Hilizalootano, dengan mengembangkan konsep atau strategi yang mendorong partisipasi masyarakat dalam pengembangan desa.

1. Sejalan dengan situasi di atas, diperlukan strategi untuk membangun semangat serta pemahaman tentang partisipasi dan nilainya, agar mendorong semangat dalam melaksanakan pembangunan desa. Dalam merealisasikan program dan proyek pembangunan desa, partisipasi aktif masyarakat menjadi pilar penting yang mencerminkan semangat bersama, kerjasama, dan kesiapan untuk berkontribusi demi kemajuan yang bertujuan pada kesejahteraan warga desa. Pertumbuhan dan perkembangan partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program menunjukkan kepercayaan dan peluang yang diberikan kepada mereka untuk turut serta secara aktif.

Ini mencerminkan pandangan bahwa masyarakat bukan hanya sebagai penerima atau penikmat, melainkan sebagai subyek atau pelaku yang terlibat dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pengawasan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Menurut ketentuan undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1), pelayanan publik merujuk pada tindakan atau rangkaian tindakan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan, yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik, bagi warga negara dan penduduk. Hal ini mencakup penyediaan barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai peraturan yang berlaku. Kemudian, dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, telah diuraikan bahwa pelayanan publik merujuk pada segala bentuk tindakan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan serta untuk melaksanakan kebutuhan tersebut. Paradigma new public service yang telah dibahas sebelumnya menetapkan bahwa pelayanan publik yang ideal harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik. Tugas pemerintah melibatkan negosiasi dan pengembangan kepentingan warga dan kelompok masyarakat. Oleh karena itu, karakter dan esensi pelayanan publik perlu mencerminkan preferensi nilai-nilai yang ada di masyarakat. Mengingat sifat dinamis masyarakat, karakter pelayanan publik juga harus terus beradaptasi seiring perkembangan masyarakat (Dwiyanto 2018:140).

Untuk mengukur kualitas pelayanan, kita dapat membandingkan bagaimana para konsumen menganggap pelayanan yang diterima dengan harapan mereka terhadap pelayanan tersebut. Apabila jasa pelayanan sesuai harapan, kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa

yang diterima kurang memenuhi harapan, kualitas pelayanan dianggap rendah. Kelambanan dalam layanan publik bukan hanya disebabkan oleh metode penyajian yang kurang optimal, tetapi juga dipengaruhi oleh berbagai faktor lain yang merusak efisiensi dalam birokrasi pelayanan. Pemerintah sering terfokus pada aktivitas formal dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan layanan publik (Dwiyanto 2018:97). Memberikan pelayanan yang optimal merupakan langkah yang diambil oleh penyedia layanan untuk memastikan kepuasan penerima layanan. Jika layanan yang diberikan sesuai dengan ekspektasi penerima, maka pelayanannya dianggap berkualitas tinggi. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan kurang memenuhi harapan, maka kualitas layanan dianggap rendah. Dalam pandangan Tjiptono (2017:4), kualitas adalah suatu keadaan yang terkait dengan produk, jasa, individu, proses, dan lingkungan, yang memadai ekspektasi. Ini berarti bahwa kualitas pelayanan adalah usaha untuk memenuhi harapan dan keinginan pelanggan dengan penyampaian yang sesuai untuk mencocokkan harapan mereka. Setiap pelayanan menciptakan berbagai penilaian dari penerima layanan atau pengguna. Pelayanan yang memuaskan menghasilkan ulasan positif dari masyarakat, namun jika tidak memenuhi harapan, seperti dalam hal ketepatan waktu, dapat mengecewakan dan merusak reputasi penyedia layanan. Pelayanan yang mengutamakan pengguna dengan standar yang bervariasi telah terbukti meningkatkan kualitas layanan publik dari pemerintah pusat hingga daerah. Meskipun demikian, perbaikan kualitas pelayanan publik harus terus berlanjut (Dwiyanto 2018: 184). Pelayanan publik meliputi berbagai aspek dalam kehidupan yang luas. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang mencakup pengaturan dan kebutuhan masyarakat, seperti pendidikan dan kesehatan. Meski demikian, kualitas pelayanan saat ini masih belum memuaskan. Masalah terkait kualitas pelayanan publik mencakup

birokrasi yang rumit. Birokrasi yang terlalu kompleks harus diatasi untuk memastikan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Salah satu masalah adalah korupsi dalam birokrasi yang perlu diberantas. Birokrasi yang rumit seperti efek Parkinson dan korupsi merupakan hambatan dalam pelayanan publik dan memerlukan upaya serius untuk mengatasinya (Dwiyanto 2018: 106).

Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan

Kaitan kata "partisipasi" sering merujuk pada aktivitas terkait pembangunan, pengambilan keputusan, kebijakan, dan layanan pemerintah. Partisipasi memiliki arti penting dalam upaya pembangunan. Irene (dalam Kaehe, 2019:14) menyatakan bahwa partisipasi merupakan keterlibatan emosional dan mental individu dalam situasi kelompok, mendorong mereka mendukung tujuan kelompok dan bertanggung jawab terhadapnya, demi memenuhi kebutuhan masyarakat. Selanjutnya, Ndraha (Dalam Hayati, 2017:97) menggambarkan partisipasi sebagai kontribusi dalam upaya bersama untuk mencapai hasil program pembangunan. Keberhasilan program tersebut tergantung pada partisipasi masyarakat yang bisa menjadi faktor yang memengaruhi ketidakberhasilannya.

Melibatkan masyarakat dalam pembangunan suatu daerah berpotensi menghasilkan proses kolaboratif, di mana berbagai lapisan masyarakat bersama-sama merumuskan tujuan bersama (common goals). Ini melibatkan partisipasi dalam pengambilan keputusan kolektif, menciptakan ruang di mana keinginan mereka dapat diungkapkan dan diekspresikan. Oleh karena itu, jika suatu program pembangunan memungkinkan partisipasi masyarakat dalam memberikan masukan dan pandangan selama perencanaan, dampaknya akan signifikan

dalam memenuhi kebutuhan masyarakat (Mulyadi, 2019:29). Pentingnya partisipasi masyarakat dalam pembangunan tak dapat dipungkiri; tanpanya, pembangunan hanya mengabaikan peran aktif masyarakat. Sebagai kritik, masalah timbul ketika masyarakat merasa tidak memiliki peran dan acuh terhadap program pembangunan. Partisipasi dapat dijadikan indikator kunci untuk menilai apakah suatu proyek merupakan pembangunan desa sejati, dengan masyarakat terlibat aktif. Jika masyarakat setempat tidak terlibat dalam proyek pembangunan di desanya, maka proyek tersebut sebenarnya tidak dapat disebut sebagai pembangunan desa.

Pentingnya membangun Desa/Kelurahan dengan fokus pada kebutuhan komprehensif masyarakat guna mencapai kesejahteraan dan keadilan. Pemerintah Desa merancang rencana pembangunan sesuai wewenangnya dan mengacu pada perencanaan kabupaten/kota. Rencana dan pelaksanaan pembangunan melibatkan partisipasi penuh masyarakat Desa melalui semangat gotong royong. Masyarakat juga berhak mengawasi proses pembangunan Desa sesuai dengan (Septiansyah, 2021:26). Desa, sebagai unit pemerintahan terkecil di Indonesia, menjadi titik fokus pembangunan (Mulyadi, 2019:49). Di sisi lain, Desa, yang sering tertinggal dan terpinggirkan dari perkotaan, perlu ditingkatkan dan dibangun infrastrukturnya untuk mendorong pembangunan merata. Unang Sunardjo (2018:53) menyatakan bahwa Desa adalah komunitas hukum yang didasarkan pada adat dan hukum adat di wilayah tertentu, dengan ikatan kuat dalam hal keturunan dan kekayaan.

Pembangunan Desa merupakan inisiatif masyarakat dalam tingkat pemerintahan terkecil yang harus berlangsung terus-menerus, sistematis, dan terarah sebagai elemen integral dalam usaha pembangunan yang komprehensif (Sunardjo, 2018:57). Septiansyah (2021:26) mencatat bahwa upaya pembangunan perDesaan fokus pada penguatan kemampuan dan kemandirian masyarakat untuk mencapai

kesejahteraan dalam semua aspek kehidupan, termasuk ekonomi, sosial budaya, politik, dan lingkungan. Ini tercermin dalam penyediaan sarana dan prasarana sosial dan ekonomi, serta pertumbuhan ekonomi masyarakat melalui lembaga sosial ekonomi.⁴ Dalam upaya ini, pemanfaatan sumber daya alam dimaksimalkan dan pengembangan potensi manusia dilakukan melalui bimbingan dan dukungan pemerintah (Septiansyah, 2021:28).

Pelaksanaan pembangunan harus berjalan serasi antara program pemerintah pusat, daerah, dan Desa. Sinergi dalam pembangunan harus memperhitungkan rencana jangka panjang, menengah, dan pendek, dengan masyarakat sebagai fokus utama. Pembangunan bukan hanya tugas pemerintah, melainkan tanggung jawab seluruh warga negara. Setiap warga negara memiliki hak, tugas, dan kewajiban untuk berkontribusi dalam pembangunan. Tanpa partisipasi masyarakat, tujuan pembangunan sulit dicapai. Keterbatasan sumber daya pemerintah membuat partisipasi masyarakat penting dalam menangani berbagai tuntutan pembangunan di seluruh wilayah. Tanpa partisipasi, pembangunan tidak akan merata dan berkelanjutan.

Pembangunan Desa tidak hanya bertujuan meningkatkan produksi pertanian, peternakan, dan sektor lainnya. Selain itu, pembangunan perdesaan juga melibatkan program-program untuk meningkatkan kesejahteraan sosial melalui distribusi uang dan jasa demi memenuhi kebutuhan. Lebih dari itu, ini adalah sebuah usaha yang mencakup beragam kegiatan untuk memenuhi berbagai kebutuhan, dengan tujuan agar seluruh masyarakat di pedesaan dapat mandiri, percaya diri, dan terlepas dari ketergantungan serta hambatan struktural yang mengakibatkan penderitaan. Oleh karena itu, wilayah dan cakupan pembangunan pedesaan sebenarnya sangat luas, dengan implikasi sosial dan politik yang

kompleks, dan perlu terus dikembangkan agar masyarakat dapat memahami dan mewujudkan harapan bersama.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif atau kausalitas, yang menurut Sugiono (2018:57) berguna untuk mengumpulkan data tentang keyakinan, pendapat, karakteristik, perilaku, serta hubungan variabel dalam konteks masa lalu atau saat ini. Metode ini juga digunakan untuk menguji hipotesis tentang variabel sosial dan psikologis dari sampel yang diambil dari populasi tertentu. Teknik pengumpulan data melalui observasi (wawancara atau kuesioner) yang tidak terlalu mendalam, dan hasil penelitian cenderung dapat digeneralisasikan. Penelitian dilaksanakan di Desa Hilizalootano, Kecamatan Mazino, Kabupaten Nias Selatan. Peneliti memanfaatkan Servqual-Instrumen dalam dua variabel sebagai alat ukur. Pendekatan ini melibatkan responden dalam menilai harapan mereka terhadap atribut tertentu yang mereka rasakan, serta tingkat partisipasi mereka dalam pembangunan desa. Metode ini secara spesifik digunakan untuk mengukur kualitas layanan publik dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa yang telah dilaksanakan.

Populasi melibatkan semua nilai hasil perhitungan dan pengukuran, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, terkait dengan objek-objek yang didefinisikan secara lengkap. Dalam konteks penelitian ini, populasi merujuk pada seluruh penduduk Desa Hilizalootano, Kecamatan Mazino, Kabupaten Nias Selatan, yang berjumlah 307 kepala rumah tangga. Sedangkan sampel merupakan subset dari karakteristik dan jumlah populasi tersebut. Ketika populasi besar dan keterbatasan dana, waktu, dan tenaga menghalangi penelitian pada seluruh populasi, maka sampel dapat diambil sebagai representasi (Sugiyono, 2018:127). Menurut Arikunto (2019:34), sampel

merupakan representasi atau sebagian dari populasi yang menjadi fokus penelitian. Pendapat Usman (sebagaimana disebut dalam Arikunto, 2019:182) mengindikasikan bahwa sampel adalah sekelompok anggota dari populasi yang dipilih menggunakan metode tertentu, yang dikenal sebagai teknik sampling. Dengan menggunakan rumus Slovin, jumlah sampel yang optimal dapat ditentukan berdasarkan perhitungan jumlah responden dengan toleransi kesalahan pada tingkat 15%, 10%, dan 5%. Dari perhitungan menggunakan rumus Slovin, didapatkan bahwa jumlah sampel ideal untuk penelitian ini adalah sekitar 75 responden dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10%. Pendapat Singarimbun dan Efendi (seperti yang dikutip dalam Arikunto 2019:197) menyatakan bahwa penelitian dengan karakteristik korelasi dapat dijalankan dengan setidaknya 30 sampel. Berdasarkan pandangan ini, peneliti memilih 75 kepala keluarga dari Desa Hilizalootano Kecamatan Mazino Kabupaten Nias Selatan sebagai sampel penelitian.

Dalam penelitian ini, data dan informasi diperoleh melalui penggunaan kuisioner. Kuisioner digunakan sebagai cara untuk mengumpulkan data dengan memberikan serangkaian pertanyaan tertutup kepada responden. Kuisioner ini mengandung berbagai opsi jawaban (Sugiyono, 2019:199).

5. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini terkait dengan studi sebelumnya oleh Andreas Candra Triwandono dan Ibnu Supriyadi (2021) berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Perangkat Desa dan Partisipasi Masyarakat terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kepala Desa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember" dalam Jurnal Cahaya Ilmu. Penelitian tersebut sejalan dengan tingkat partisipasi masyarakat, terutama dalam hal uji parsial (uji t) untuk variabel Kualitas Pelayanan (X1), dengan hasil r

hitung $3,224 > r$ tabel 1,984 dan nilai signifikansi $0,02 < 0,05$. Selain itu, regresi sebesar 0,259 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat memengaruhi kepuasan masyarakat di Kantor Desa Kesilir Kecamatan Wuluhan Kabupaten Jember. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan diartikan sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat serta pengiriman informasi kepada mereka. Dalam hal ini, perlu mendorong partisipasi aktif masyarakat dengan merangsang perubahan dalam pola pikir, pandangan hidup, dan cara berkerja (Sugiyono, 2021). Jika dirinci berdasarkan hasil wawancara dengan informan-informan terpilih, studi ini menginvestigasi Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan di Desa Hilizalootano, Kecamatan Mazino, Kabupaten Nias Selatan. Berikut adalah indikator yang dijadikan acuan:

1. Tangible (Kenyataan)

Dari hasil wawancara dan pengamatan, dapat ditarik kesimpulan bahwa Pemerintah Desa Hilizalootano aktif dalam membangun kolaborasi yang positif dengan warga desa, terutama dalam urusan pembangunan. Pihak desa secara konsisten mengadakan musyawarah di kantor Desa Hilizalootano untuk membahas perkembangan dan rencana pembangunan desa, yang melibatkan partisipasi aktif warga desa masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam musyawarah pembangunan Desa Hilizalootano. Masyarakat Desa Hilizalootano tidak aktif dalam musyawarah pembangunan di kantor Desa karena kurangnya fasilitas. Kantor Desa Hilizalootano terlalu sempit, kurang bangku, dan tidak ada kipas angin, membuat suasana tidak nyaman terutama saat siang hari. Akibatnya, partisipasi dalam musyawarah menurun. Untuk meningkatkan partisipasi non-fisik masyarakat, perlu fokus pada kehadiran dan pengungkapan aspirasi terutama dalam perencanaan dan pengambilan keputusan

pembangunan Desa Hilizalootano. Keterlibatan ini menjadi tolak ukur tingkat partisipasi masyarakat.

2. Realibility (Kehandalan)

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja sangat penting bagi para pegawai dalam memberikan pelayanan. Disiplin menjadi landasan untuk membentuk sikap, perilaku, dan gaya hidup yang akan membentuk karakter pegawai yang bertanggung jawab. Dengan demikian, lingkungan kerja yang kondusif akan tercipta, mendukung pencapaian tujuan. Terutama dalam pelayanan, disiplin dalam hal waktu dan tugas sangatlah penting, terutama saat melayani pengguna layanan. Pegawai pelayanan harus mengutamakan kebutuhan pengguna di atas kepentingan pribadi, mengingat pelayanan berfokus pada kepentingan umum. Dengan menjaga tingkat disiplin aparatur desa, dapat merangsang partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. Namun, ketidakdisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat bisa menghambat proses pelayanan. Keterlambatan dan absensi pegawai dapat mengakibatkan penundaan dalam pelayanan yang mengurangi partisipasi masyarakat dalam perkembangan Desa Hilizalootano.

3. Responsiveness (Tanggapan)

Hasil wawancara dan observasi menyimpulkan bahwa semua pegawai di bagian pelayanan kantor Desa Hilizalootano merespons kebutuhan masyarakat dengan baik, baik itu terkait pelayanan maupun pembangunan yang diharapkan. Aparatur Desa berupaya memprioritaskan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan terutama di Desa Hilizalootano. Sebagian besar pembangunan di Desa Hilizalootano dipicu oleh musrenbangdes yang melibatkan partisipasi masyarakat. Ide dan gagasan pembangunan berasal dari partisipasi awal

masyarakat, meskipun masih ada kurangnya partisipasi menyeluruh. Namun, tidak semua usulan masyarakat dapat diwujudkan oleh Pemerintah Desa. Beberapa program usulan tidak dapat direalisasikan karena masih banyak kebutuhan masyarakat yang belum terpenuhi, dan juga disesuaikan dengan ketersediaan dana Desa. Aparatur Desa memiliki tanggung jawab dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta mendorong partisipasi aktif masyarakat dalam setiap tahap pembangunan yang direncanakan oleh pemerintah Desa. Inisiatif masyarakat yang muncul dari kesadaran dan tanggung jawab sebagai anggota masyarakat diharapkan akan terus berkembang sebagai bentuk partisipasi yang aktif.

4. Assurance (Jaminan)

Dari wawancara dan observasi, dapat disarikan bahwa dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, penting bagi pegawai untuk menjamin pelayanan tepat waktu guna menghindari penantian yang berkepanjangan. Tapi pemberian jaminan tepat waktu oleh petugas dalam pelayanan memang tidak ada kepastian, sehingga tidak ada jaminan tepat waktu dalam hal pelayanan di kantor Desa Hilizalootano. Memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan dan pembangunan Desa Hilizalootano bukanlah hal yang pasti, karena ada faktor-faktor yang tidak bisa diprediksi. Oleh karena itu, pemerintah Desa mengharapkan partisipasi sukarela masyarakat dalam bentuk pemikiran, keterampilan, bahan material, dan jika memungkinkan, dukungan dana, untuk menjaga kelangsungan pembangunan secara berkelanjutan. Bagi yang tidak dapat memberikan kontribusi finansial, masyarakat diharapkan ikut serta dengan memberikan dukungan tenaga dalam pembangunan Desa Hilizalootano.

5. Empathy (Memahami)

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat diambil kesimpulan bahwa sikap ramah dan tanpa diskriminasi dari pegawai pelayanan memiliki peranan krusial dalam proses pelayanan. Sikap tersebut memainkan peran

penting dalam memberikan pengalaman positif kepada pengguna layanan. Keberadaan pegawai pelayanan yang ramah akan meningkatkan penilaian positif dari para pengguna layanan, karena pada dasarnya semua orang cenderung lebih suka dengan lingkungan pelayanan yang didominasi oleh kesan ramah. Sikap ramah dan tanggap terhadap kebutuhan orang lain sangat esensial dalam pelayanan. Begitu pula dengan sikap sopan santun yang juga sangat penting dalam pelayanan oleh pegawai. Sikap-sikap ini memiliki dampak besar pada penilaian pengguna layanan. Keberadaan pegawai yang ramah dan sopan santun akan membentuk kesan positif pada para pengguna layanan, mengingat semua orang cenderung memilih tempat pelayanan yang diisi oleh individu-individu dengan sifat tersebut.

Dalam pengembangan Desa Hilizalootano, petugas desa sering mengkomunikasikan kepada warga agar mereka berkontribusi dalam pembangunan, terutama dalam bentuk swadaya keuangan. Namun, ini tidak dipaksakan mengingat keterbatasan dana dari kabupaten. Aparatur Desa berusaha dengan penuh sopan santun memberikan pemahaman kepada warga mengenai pentingnya pembangunan ini untuk masyarakat. Mereka juga mengumpulkan masukan dari warga tentang kebutuhan mereka. Setelah itu, Aparatur Desa, termasuk kepala desa dan wakilnya, berpartisipasi dalam musyawarah, melibatkan masyarakat dan kepala dusun, untuk merumuskan langkah-langkah pembangunan. Tujuan utamanya adalah menciptakan keterbukaan dan memiliki semangat bersama. Tingkat partisipasi masyarakat dalam pembangunan memiliki tiga komponen penting: rasa kepemilikan, keterlibatan dalam proses, dan kebutuhan masyarakat yang terpenuhi.

Berdasarkan hasil penelitian ini, terdapat) kaitan dengan penelitian sebelumnya oleh

Ono Taryono dan Fandi Ahmad (2021) yang mengulas tentang Pengaruh Partisipasi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pembangunan dalam Jurnal Wacana Kerja. Vol 24 No 2. Penelitian tersebut menekankan pentingnya keselarasan program pembangunan antara pemerintah pusat, daerah, dan desa sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Dalam implementasi program pembangunan, tidak hanya pemerintah pusat yang berperan, karena seringkali kecepatan proses pembangunan terhambat oleh keterbatasan partisipasi masyarakat. Penelitian ini menganalisis tingkat partisipasi masyarakat dan dampaknya terhadap efektivitas pembangunan desa dengan menggunakan metode kuantitatif. Data dikumpulkan melalui kuesioner dan observasi, kemudian dianalisis dengan pendekatan regresi linier untuk mengidentifikasi hubungan antarvariabel. Temuan penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat berpengaruh positif terhadap proses pembangunan di Desa Majasari. Dari hasil penelitian ini dapat diambil kesimpulan bahwa Kualitas Pelayanan Publik memiliki dampak terhadap tingkat Partisipasi Masyarakat dalam pembangunan Desa Hilizalootano di Kecamatan Mazino, Kabupaten Nias Selatan.

Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa Hilizalootano Kecamatan Mazino Kabupaten Nias Selatan

Peneliti mencoba mencari seberapa besar sisi yang mendorong keikutsertaan masyarakat pada pembangunan yang berlangsung di desa dengan berfokus pada dimensi kepemimpinan, komunikasi, dan pendidikan. Selanjutnya peneliti membagikan beberapa pernyataan berupa penggunaan kuesioner dengan Skala Likert sebagai upaya menemukan fenomena dari hasil pengolahan.

Kepemimpinan

Untuk menguji dampak partisipasi masyarakat

terhadap dimensi kepemimpinan, kuesioner didistribusikan dengan menggunakan Skala Likert sebagai alat dalam mengumpulkan dan merepresentasikan data yang realistis di lapangan. Tiga pernyataan yang terkait dengan elemen-elemen ini termasuk: keterlibatan aparat desa dalam perencanaan pembangunan bersama warga, praktik musyawarah oleh aparat pemerintah desa dalam menilai prioritas pembangunan, dan memberikan peluang kepada warga untuk berbicara. Respons dari 75 responden terhadap tiga pernyataan ini dijelaskan dalam lampiran terlampir.

No	Item Pernyataan	Skor yang didapatkan	Skor Ideal	Pers
1	Penyampaian informasi tentang pelayanan masyarakat yang benar	98	188	52,3
2	Pegawai Desa bersikap komunikatif dalam memberikan pelayanan	90	188	47,3
3	Kemudahan untuk menghubungkan pegawai Desa guna mendapatkan pelayanan	90	188	47,3
Total				49,0

Sumber : (olahan peneliti, 2023)

Temuan dari penelitian terkait pengaruh faktor kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan publik dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan Desa Hilizalootano menunjukkan bahwa rata-rata respons dari responden terhadap faktor kepemimpinan mencapai 82,80%. Ini dapat diartikan sebagai tingkat yang baik berdasarkan hasil penelitian. Hal ini mengindikasikan bahwa kepemimpinan aparat desa, khususnya kepala desa Hilizalootano, telah secara efektif mengelola kegiatan pembangunan di desa.

b. Komunikasi

Untuk menilai dampak kualitas pelayanan publik terhadap meningkatnya partisipasi masyarakat melalui aspek komunikasi, peneliti menggunakan Skala Likert dalam pengumpulan data dan pemetaan situasi lapangan. Dalam dimensi ini, tiga pernyataan

terkait telah dimasukkan, termasuk pengumuman program pembangunan oleh pemerintah, pelaksanaan tugas oleh anggota BPD untuk mengumpulkan aspirasi masyarakat, dan keterlibatan masyarakat dalam kegiatan pembangunan. Hasil dari tanggapan 75 responden terhadap pernyataan-pernyataan ini tertera dalam tabel berikut.

Tabel 4.6. Rekapitulasi Tanggapan Responden Terhadap Faktor Komunikasi Pemerintah Desa dengan Masyarakat Desa Hilizalootano

No	Item Pernyataan	Skor yang didapatkan	Skor Ideal	Persentase %
1	Penyampaian informasi tentang pelayanan masyarakat yang benar	98	188	52,35%
2	Pegawai Desa bersikap komunikatif dalam memberikan pelayanan	90	188	47,34%
3	Kemudahan untuk menghubungkan pegawai Desa guna mendapatkan pelayanan	90	188	47,34%
Total				49,01%

Sumber : (olahan peneliti, 2023)

Hasil penelitian menunjukkan bahwa rata-rata respons dari responden terhadap faktor komunikasi mencapai 49.01%, yang dalam interpretasi mengindikasikan kategori kurang. Meskipun begitu, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang dilakukan oleh aparat pemerintah desa dalam kegiatan pembangunan di desa telah berjalan dengan baik.

Selanjutnya, dalam mengidentifikasi faktor-faktor penghambat partisipasi masyarakat, peneliti menggunakan kuesioner dengan Skala Likert sebagai dasar pengolahan data dan gambaran situasi di lapangan. Terkait dengan tingkat pendidikan, temuan menunjukkan bahwa dari total 100%, 23 orang (30.7%) berpendidikan SD, 25 orang (33.3%) berpendidikan SLTP, 18 orang (24%) berpendidikan SLTA, dan 9 orang (12%) berpendidikan Sarjana (S-1).

Hasil ini, bila diinterpretasikan menggunakan

tabel analisis, masuk dalam kategori kurang. Ini menunjukkan bahwa kemampuan masyarakat dalam mencari informasi tentang program pembangunan di desa dan memahami proses perencanaan pembangunan desa perlu ditingkatkan. Faktor eksternal yang berperan adalah partisipasi Pemerintah Desa Hilizalootano dalam Musrenbangdes, ternyata tidak sejalan dengan arah kebijakan pembangunan yang diharapkan oleh masyarakat Desa yang artinya tidak diterima oleh masyarakat Desa Hilizalootano.

Fenomena ini menciptakan hambatan dalam pembangunan Desa Teluk Panjang, karena dominasi Pemerintah Desa Hilizalootano dalam merencanakan pembangunan desa secara terlalu kuat, menyebabkan pembangunan di Desa Hilizalootano cenderung tidak inklusif dan terasa sebagai pendekatan top-down.

Pembangunan Desa tidak hanya berfokus pada peningkatan sektor pertanian, perkebunan, peternakan, dan cocok tanam. Pembangunan perdesaan juga mencakup program-program untuk meningkatkan kesejahteraan sosial melalui distribusi uang dan jasa yang memenuhi berbagai macam kebutuhan. Namun, lebih dari itu, pembangunan ini mencerminkan usaha yang mencakup spektrum kegiatan luas, bertujuan memberdayakan seluruh anggota masyarakat di lingkungan pedesaan agar dapat mandiri, percaya diri, dan tidak tergantung pada hambatan struktural. Oleh karena itu, lingkup pembangunan pedesaan meliputi berbagai aspek, memiliki dampak sosial dan politik yang kompleks, dan perlu terus dikembangkan agar masyarakat bisa mewujudkan harapan bersama.

Penemuan dalam penelitian ini sejalan dengan pandangan Slamet (dalam Kaehe, 2019:26) tentang faktor-faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat, yang

meliputi:

1. Faktor Internal

Faktor internal merujuk pada elemen yang berasal dari dalam kelompok masyarakat itu sendiri, termasuk individu-individu dan kesatuan kelompok di dalamnya. Perilaku individu secara erat terkait dengan dan dipengaruhi oleh karakteristik sosiologis seperti usia, jenis kelamin, pengetahuan, pekerjaan, dan penghasilan. Secara teoritis, terdapat korelasi antara ciri-ciri individu dan tingkat partisipasi. Misalnya, usia, pendidikan, pekerjaan, pengalaman sebagai anggota masyarakat, pendapatan, dan keterlibatan dalam kegiatan pembangunan dapat memiliki dampak signifikan pada tingkat partisipasi.

2. Faktor-faktor Eksternal

Faktor eksternal melibatkan para pemangku kepentingan, dikenal sebagai stakeholder. Dalam konteks ini, stakeholder yang memiliki kepentingan dalam program mencakup pemerintah daerah, pengurus Desa, tokoh masyarakat, dan konsultan. Peran kunci ditentukan oleh individu atau entitas yang memiliki dampak besar atau posisi penting yang berkontribusi pada kesuksesan program.

5.5. SIMPULAN

Simpulan

Berdasarkan temuan dari penelitian di atas, beberapa kesimpulan dapat diambil mengenai dampak Kualitas Pelayanan Publik pada Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Desa Hilizalootano, Kecamatan Mazino, Kabupaten Nias Selatan. Beberapa di antaranya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Publik memiliki dampak yang berpengaruh baik secara individu maupun secara keseluruhan pada Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat memiliki keterkaitan yang positif dan signifikan dengan kualitas pelayanan publik. Meskipun keterkaitan tersebut kuat, peran variabel lain dalam

efektivitas pembangunan Desa Hilizalootano juga harus diperhatikan. Oleh karena itu, disarankan agar pemerintah desa menjalin kerjasama lintas sektor yang melibatkan berbagai pihak, termasuk tokoh masyarakat dan organisasi di desa. Keterlibatan seluruh bagian, baik dalam program pembangunan desa maupun program pemerintah, dianggap penting.

2. Dari hasil penelitian, terlihat bahwa perlu ada peningkatan dalam peran partisipasi masyarakat dalam proses pembangunan. Fokus penilaian ini terlihat dari rendahnya skor dalam memanfaatkan hasil pembangunan. Masyarakat cenderung kurang mendukung dan kurang aktif dalam proses pembangunan, yang mungkin disebabkan oleh pandangan bahwa tanggung jawab utama pembangunan ada pada Pemerintah Desa. Keadaan ini juga dapat disebabkan oleh kurangnya informasi dan penyuluhan dari pihak aparat Desa mengenai pentingnya peran masyarakat dalam pembangunan.
3. Ada beberapa faktor yang diperkirakan memengaruhi kualitas pelayanan publik terhadap partisipasi masyarakat dalam pembangunan Desa Hilizalootano. Pertama, faktor kepemimpinan memiliki skor 82,80% yang menunjukkan kriteria baik. Kedua, faktor komunikasi memiliki skor 49,01% yang diinterpretasikan sebagai kriteria kurang. Ketiga, faktor pendidikan menunjukkan dominasi tingkat pendidikan SLTP dengan angka 33,3%, mengindikasikan kekurangan dalam hal pendidikan. Selanjutnya, faktor eksternal seperti Peran Pemerintah Desa Hilizalootano tidak selaras dengan arah kebijakan pembangunan yang baik,

mengakibatkan hambatan pembangunan yang bersifat top down dan kurang partisipatif dari masyarakat Desa Hilizalootano.

Saran

Melalui hasil penelitian yang telah disimpulkan, penulis mengajukan beberapa rekomendasi yang dapat diikuti, yaitu:

1. Untuk memperkuat hubungan antara pelayanan publik dan partisipasi masyarakat, Pemerintah Desa Hilizalootano dapat mengadopsi beberapa langkah strategis. Salah satunya adalah mendirikan kotak saran di setiap dusun untuk memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan masukan. Selain itu, melalui kampanye sosial yang aktif, pemerintah desa dapat lebih mendekatkan diri kepada masyarakat, mendorong keterlibatan aktif, dan memperkuat komunikasi sebagai katalisator utama dalam mendorong partisipasi masyarakat pembangunan desa. Untuk memperkuat komunikasi dan transparansi antara pemerintah desa dan masyarakat, direkomendasikan agar pemerintah desa serta tingkat dusun mendirikan forum diskusi warga. Forum ini bisa menjadi sarana bagi Kepala Desa Hilizalootano untuk berbagi ide dan penjelasan kepada seluruh warga desa. Selain itu, penting juga untuk memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai alokasi anggaran pembangunan yang akan digunakan, sehingga masyarakat memiliki pemahaman yang lebih baik.
2. Untuk mengatasi kendala tersebut, pertama, dalam aspek kepemimpinan, pentingnya penyusunan standar pelayanan oleh pemerintah desa yang mencerminkan kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, partisipasi masyarakat dan pemangku kepentingan harus dipertimbangkan dalam penetapan standar pelayanan. Kedua, peran komunikasi memiliki peran vital dalam

mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. Pemerintah desa, termasuk hingga tingkat dusun, disarankan membuat forum rembung warga yang memungkinkan Kepala Desa Hilizalootano berinteraksi langsung dengan warga untuk membagikan gagasan dan informasi secara komprehensif.

3. Sangat penting bagi masyarakat untuk memiliki kesadaran dan keterlibatan aktif dalam berbagai tahap pembangunan Desa, mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga pemeliharaan hasil pembangunan. Ini melibatkan dukungan baik secara finansial maupun tenaga. Dukungan finansial dapat berupa sumbangan uang atau sumber daya, sementara dukungan moral melibatkan penerimaan terhadap gagasan dan ide, terutama yang berasal dari pemerintah, serta memberikan sumbangan pemikiran.

6. DAFTAR PUSTAKA

Buku Buku

Alam, Ratminto. (2013). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Anggara, Sahya. (2014). *Kebijakan Publik*.

Bandung : CV Pustaka Setia

Apriansyah dan Adi Isbandi Rukminto. (2016) *Pemberdayaan Pengembangan Masyarakat dan Interverens iKomunitas*. Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.

Ardananto, Bagiyo, (2013). "Profesionalisme Aparat Pajak Pengaruhnya Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak", Yogyakarta: Graha Ilmu.

Arikunto, dan Suharsimi. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*.

Jakarta: Rineka Cipta.

Dwiyanto, Agus. (2018). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Pres. Yogyakarta

Ghozali, Imam. (2019). *Aplikasi analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Badan Penerbit. UNDIP, Semarang

Hardiansyah. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media

Herman, MHD. (2015). *Konseppemberdayaan, partisipasi dan kelembagaan dalam pembangunnn. Pusat Pengembangan Masyarakat*. Bumi Aksara

Hidayat. (2014). *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance (20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia

Kurniawan, Hendra dkk. (2015). *Kepuasan Kerja, Motivasi Kerja dan Kedisiplinan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Mulyadi. (2019). *Metode Partisipatoris dan Upaya-upaya Pemberdayaan: Sebuah Buku Pegangan Bagi Para Praktisi Lapangan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia

Ndraha Talizihudu. (2018). *Dimensi-dimensi Pemerintahan Desa*. EDISI BARU Jakarta: PT. Bina Aksara.

Pandiangan, Penny. (2015). *Membumikan Transparansi Dan Akuntabilitas Kinerja Sektor Publik*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia

Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2015). *Manajemen Pelayanan*, Jakarta: Pustaka Pelajar

Tobade, dan Aprilia, T. (2018). *Pembangunan Berbasis Masyarakat: Acuan bagi pratisi, akademis, dan pemerhati pengembangan masyarakat*. Bandung: Alfabeta

Septiansyah. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Cetakan Kesatu. Malang: IRDH.

Siagian, Sondang P. (2015). *Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Organisasi*. : Bumi Aksara . Jakarta

Sinambela, Lijan Poltak, dkk. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Supomo. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jakarta: TUNAS Kencana.

Tjiptono. (2017). *Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*, Malang: Setara Press

Rambu Hamu Eti. (2020). Pengaruh Gaya Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Peningkatan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa Pandesari Kecamatan Pujon Kabupaten Malang. JISIP. Jurnal Ilmu Sosial dan Politik. Vol 7 No 3

Jurnal Jurnal

Hayati, N. (2017). Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pembangunan Infrastruktur di Desa Senyur Kecamatan Muara Ancalong Kabupaten Kutai Timur. *Administrasi Negara*, 5(1).

Kaehe, D., Ruru, J. M., & Rompas, W. (2019). Partisipasi masyarakat dalam perencanaan pembangunan di kampung pintareng kecamatan tabukan selatan tenggara. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*

Muhammad Renaldi Fuad. (2020). Pengaruh Kepemimpinan Kepala Desa Terhadap Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Didesa Batu Timbau Kecamatan Batu Ampar Kabupaten Kutai Timur. *JURNAL ADMINISTRASI PUBLIK*. Vol 1 No 2

Ono Taryono dan Fandi Ahmad. (2021). Hubungan Partisipasi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pembangunan (Studi Kasus Desa Majasari). *Jurnal Wacana Kinerja*. Vol 24 No 2

Prasetyo, D., & Irwansyah. (2020). *Memahami Masyarakat Dan Perspektifnya*. *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL*, Vol 1(1), 163–175.