

**PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PASCA  
PEMEKARAN KECAMATAN (Studi Deskriptif di Kecamatan Leihitu Barat  
Kabupaten Maluku Tengah)**

Muhajir Abd. Rahman, Adhin, Wa Suriani  
Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah & Keguruan IAIN Ambon  
Mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah & Keguruan IAIN Ambon  
Email : [abdrahmanmuhajir@gmail.com](mailto:abdrahmanmuhajir@gmail.com)

**ABSTRAK**

Pelayanan masyarakat bisa dikatakan baik (*profesionalisme*) bila masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan dan dengan prosedur yang tidak panjang, biaya murah, waktu cepat dan hampir tidak ada keluhan yang diberikan kepadanya. Kondisi tersebut dapat terwujud bilamana organisasi publik didukung oleh sumber daya manusia yang mumpu baik dari kualitas maupun kuantitas, disamping juga adanya sumber daya peralatan dan sumber daya keuangan yang memadai. Visi Dinas Pendidikan Kabupaten Maluku Tengah: terwujudnya sumber daya manusia yang handal, cerdas, terampil, sehat jasmani dan rohani, berbudaya serta mampu bersaing di era kompetitif. Misi: a. Meningkatkan pelayanan kepada UPT yang ada dan masyarakat luas. b. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi sarana-prasarana pendidikan baik fisik maupun non fisik untuk kelancaran dan perbaikan proses pembelajaran. c. Meningkatkan profesionalisme dan kesejahteraan tenaga pendidikan. d. Peningkatan pemerataan dan kesempatan memperoleh pendidikan bagi masyarakat Kabupaten Maluku Tengah. e. Peningkatan kemampuan managerial tenaga kependidikan dan peningkatan kerjasama sekolah dengan orang tua/masyarakat dalam mewujudkan kemandirian sekolah sejalan dengan kebijakan desentralisasi pendidikan. Tujuan penelitian untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dalam bidang pendidikan pasca pemekaran Kecamatan di Leihitu Barat. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Subyek penelitian ini adalah masyarakat Desa Wakasih dan objek dalam penelitian ini adalah pelayanan publik dan akses pendidikan di kecamatan Leihitu Barat. Penentuan sumber data dalam penelitian menggunakan *purposif random sampling*. Hasil penelitian menunjukkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: 1. Prosedur pelayanan yang diberikan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, serta adanya petunjuk mengenai prosedur pelayanan publik dengan aparat Kecamatan bersikap sopan dan ramah dalam melayani masyarakat. Selain itu, komitmen untuk melaksanakan pelayanan publik dalam ketepatan waktu pengurusan belum pasti/jelas meskipun personil yang melayani sudah banya, 2. Faktor pendukung pelayanan pendidikan di Kecamatan Leihitu Barat adalah: a. adanya Program BOS, Program Retrival, Program Block Grant, Program Beasiswa, Program Reward, dan lain-lain sehingga dapat mengurangi beban biaya pendidikan walaupun biaya personal harus dipenuhi sendiri, b. Motivasi/keinginan untuk lebih baik seperti keinginan untuk pintar,

tercapainya cita-cita, dan lain-lain. Disamping itu hal-hal yang bersifat agamis/religius masih kental/eksis di masyarakat seperti pemilihan jenis sekolah, yaitu berbasis agama, budaya, lingkungan yang bersifat sosial.

*Kata Kunci: Pelayanan Publik, Dan Pelayanan Pendidikan.*

### **ABSTRACTION**

Service of public can be told good (professionalism) if when public earns easily gets service and with procedure that is is not is length, expense of cheap, time quickly and next to nothing sigh given to it. The condition can be realized when organization of public supported by human resource which mumpu either from quality and also amount, beside also existence of adequate equipments resource and finance resource. Vision On Duty Education of My shame Sub-Province Tengah: realized it reliable human resource, smart, skillful, corporeal healthy and spirit, cultured and can compete in competitive era. Mission: a. Increases service to the UPT and wide public. b. Increases effectivity and efficiency sarana-prasarana education of balk physical and also non physical for fluency and repair of study process. c. Increases professionalism and prosperity of education energy. d. improvement of Generalization and opportunity obtains education for my Kabupaten Maluku Tengah. e. improvement of Managerial ability of energy kependidikan and improvement of cooperation of school with people tua/masyarakat in realizing independence of school in line with policy of decentralization of education. Purpose of research to know perception of public to public service in the field of education of post spin-offs of Kecamatan in Leihitu Barat. This research type is qualitative research. This research subject is public Desa Wakasih and object in this research is public service and education access in district Leihitu Barat. Determination of data source in research applies purposif random sampling. Result of research shows perception of public to service of public can pulled conclusion as follows: 1. Service procedure given easy to be comprehended and not circumvent, and existence of guide about public service procedure with government officer Kecamatan act friendly and is polite in serving public. Besides, commitment to execute public service in accuracy of management time pasti/jelas had not though serving personnel its(the barium has, 2. Education service supplementary factor in Kecamatan Lehitu Barat is: a. existence of Program BOS, Program Retrival, Program Block Grant, Bursary Program, Program Reward, and others causing can lessen education charges although personnel expense must be fulfilled x'self, b. Motivasi/keinginan to be more good like desire for bright, reaches of aspiration, and others. Side that is things having the character of agamis/religius kental/eksis still in public like election of school type, that is being based on religion, culture, public spirited area.

*Keyword: Public Service, And Education Service.*

## PENDAHULUAN

Paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah ini dengan memeberikan kewewenangan yang luas, nyata dan bertanggungjawab secara proporsional kepada daerah diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya, serta perimbangan keuangan antara pusat dan daerah sesuai dengan prinsip-prinsip otonomi daerah yaitu demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta terkelolanya sumber daya di daerah secara efektif dan efisien jelas membawa angin segar bagi pencapaian tujuan pembangunan masyarakat di Indonesia.

Sejak dikeluarkan Undang-Undang Pemerintah Daerah No 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, antara Pusat dengan Daerah memberikan peluang kepada Pemerintah Daerah untuk melaksanakan kegiatan pemerintahan, pembangunan pada masyarakat. Kemudian direvisi dengan Undang-Undang No 32 Tahun 2004, Pemerintah Daerah terus menerus meningkatkan pelayanan publik.<sup>1</sup>

Penyelenggaraan otonomi daerah sebetulnya adalah dalam rangka mendekatkan proses pengambilan keputusan kepada masyarakat bawah dengan memperhatikan budaya dan lingkungan sehingga mempunyai rasa keadilan kepada masyarakatnya. Sehingga dalam pembangunan masyarakat, aspirasi akan tersalurkan dan mampu menerima berbagai masukan dalam proses pembangunan. Peluang untuk berhubungan secara langsung dengan warga masyarakat memungkinkan pimpinan daerah memperoleh lebih banyak pemahaman spesifik mengenai kebutuhan daerah, di samping fleksibilitas yang lebih tinggi dalam pengendalian sumber daya, dan partisipasi masyarakat.<sup>2</sup>

Seiring dengan hal tersebut dan menyikapi aspirasi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik, cepat dan murah maka penataan pemerintahan dilakukan diberbagai daerah adalah penataan wilayah pemerintahan Kecamatan dengan tujuan akrlerasi pembangunan demi peningkatan kesejahteraan masyarakat, sehingga secara teoritis perluasan wewenang Pemerintah di Daerah tersebut diharapkan akan menciptakan kemampuan Pemerintahan Daerah untuk merespon hak-hak komunitasnya, dengan demikian lebih mendekatkan proses pengambilan keputusan kepada rakyat dan memungkinkan mendapatkan keikutsertaan dan akses terhadap pemerintah akan semakin dekat. Karena dengan rentang kendali yang tidak lagi jauh akan dapat membuat suatu penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan lebih efektif dan efisien.<sup>3</sup>

Kecamatan Leihitu Barat dimekarkan pada saat Kabupaten Maluku Tengah melakukan pemekaran yaitu pada tanggal 10 April 2013. Sesuai dengan kewenangan yang dimiliki Pemerintah Daerah Kabupaten berdasarkan Undang-Undang Nomor 32

---

<sup>1</sup>Dadang Juliantara, *Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. (Yogyakarta: PT. Graha Ilmu, 2005), h. 1.

<sup>2</sup>Sarundajang, *Pemerintah Daerah di Berbagai Negara Sebuah Pengantar, Tinjauan Khusus Pemerintah Daerah di Indonesia: Perkembangan, Kondisi dan Tantangan*. (Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1997), h. 30.

<sup>3</sup>Fauzi, *Otonomi Daerah Sumber Daya Alam Lingkungan*. (Yogyakarta: Lapera Pustaka Utama, 2001), h. 7.

Tahun 2004 sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 dengan Kabupaten Maluku Tengah ini dibentuk Susunan Organisasi Tata Pemerintahan Kecamatan di Kabupaten Maluku Tengah, Pasal 3 ayat 1 “Camat merupakan unsur Staf Pemerintah Daerah Kabupaten yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten”, dan ayat 2 “Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan unsur pimpinan dalam lingkungan Kecamatan” serta Pasal 4 “Camat sebagaimana dimaksud pada Pasal (3) dalam melaksanakan tugasnya memperoleh pelimpahan sebahagian wewenang Bupati untuk menangani sebahagian urusan otonomi daerah serta pelayanan pada masyarakat”.

Visi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Maluku Tengah adalah terwujudnya sumber daya manusia yang handal, cerdas, terampil, sehat jasmani dan rohani, berbudaya serta mampu bersaing di era kompetitif. Misi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kabupaten Maluku Tengah, yaitu: a. Meningkatkan pelayanan kepada UPT yang ada dan masyarakat luas. b. Meningkatkan efektifitas dan efisiensi sarana-prasarana pendidikan baik fisik maupun non fisik untuk kelancaran dan perbaikan proses pembelajaran. c. Meningkatkan profesionalisme dan kesejahteraan tenaga pendidikan. d. Peningkatan pemerataan dan kesempatan memperoleh pendidikan bagi masyarakat Kabupaten Maluku Tengah. e. Peningkatan kemampuan managerial tenaga kependidikan dan peningkatan kerjasama sekolah dengan orang tua/masyarakat dalam mewujudkan kemandirian sekolah sejalan dengan kebijakan desentralisasi pendidikan. f. Peningkatan penguasaan Iptek dan Imtaq bagi pemuda dan pelajar serta terbinanya potensi pemuda dan pelajar dalam upaya pembentukan manusia handal, cerdas, terampil, yang sehat jasmani dan rohaninya. g. Peningkatan apresiasi dan pelestarian warisan budaya terutama budaya daerah.

Dalam hal tersebut, dimana sebelum pemekaran menjadi Kecamatan semua urusan pemerintah harus ke Kecamatan Leihitu, sementara jarak antara Kecamatan Leihitu dengan negeri Wakasihu  $\pm$  28 Km. Semua urusan pemerintahan menjadi terhambat karena jarak tersebut serta infrastruktur yang lain juga belum berjalan dengan baik. Namun sesudah pemekaran, pemerintah Kecamatan Leihitu Barat sedang giat melakukan pembangunan, sebagai daerah hasil pemekaran yang baru tentunya masih banyak pembenahan baik infrastruktur maupun suprastruktur seperti jalan, pendidikan, ekonomi maupun yang lainnya, dan urusan pemerintahan juga sudah mulai efektif dimana urusan dapat diselesaikan di Kecamatan tersebut.

## **PEMBAHASAN**

### **1. Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pasca Pemekaran Kecamatan Leihitu Barat**

Penyelenggaraan pemerintahan Kecamatan memerlukan adanya seorang pemimpin yang selalu mampu untuk menggerakkan bawahannya agar dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya untuk berpartisipasi dalam kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan secara berdayaguna dan berhasil penduduk makmur dan sejahtera secara merata. (Budiman, 1995 : 4). Kondisi seperti ini

tentunya tidak terlepas dari peranan sumber daya manusia (Rachbini, 2002:198). Kecamatan dilihat dari sistem pemerintahan Indonesia, merupakan ujung tombak dari pemerintahan daerah yang langsung berhadapan dengan masyarakat luas. Citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan akan banyak ditentukan oleh kinerja organisasi tersebut dan memeberikan pelayanan publik yang baik baik bagi masyarakat luas.

Prosedur pelayanan yang terlihat pada tabel-tabel sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya menunjukkan bahwa masyarakat menyatakan mudah dipahami dan masyarakat dalam mengurus pelayanan langsung mendatangi Kantor Camat dan masyarakat tidak perlu ada perantara sehingga proses pelayanan tidak berbelit-belit, seperti pelayanan pembuatan KTP, syaratnya seperti mengisi data-data pribadi serta pasfoto, pasfoto ini langsung di foto oleh petugas pelayanan dalam hal melengkapi persyaratan pembuatan KTP tersebut.

Ketepatan/kejelasan waktu dalam pengurusan pelayanan publik seperti tabel 4.23 dimana masyarakat menyatakan pengurusan pelayanan tidak tepat waktu. Ketepatan waktu mengandung pengertian bahwa pelaksanaan pelayanan terhadap masyarakat dalam waktu yang telah ditetapkan. Dalam hal ketepatan waktu pengurus pelayanan publik oleh pemerintah Kecamatan Leihitu Barat akan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yaitu pengurusan pelayanan administrasi seperti pelayanan pembuatan KTP, ASKIN, SKTM, KK, Surat Tanah, dengan ketentuan “selesai dalam masa seminggu hari kerja”. Namun yang terjadi masih terdapat ketidak pastian dalam ketepatan waktu pengurusan karena petugas sering mengulur-ulur waktu penyelesaiannya sampai 2 minggu.

Masalah kepastian biaya yang terlihat pada tabel 4.24, dimana masyarakat menyatakan wajar dan sesuai dengan yang telah ditetapkan. Biaya tersebut sebenarnya sudah murah dan dapat dijangkau. Walaupun ada berita terbaru yaitu pembuatan KTP, KK, bersifat gratis. Namun pada Kecamatan Leihitu Barat belum berlaku dimana pemerintah Kecamatan masih meminta biaya dalam pengurusan pelayanan tersebut dan petugas tidak meminta biaya selain untuk pengurusan pelayanan tersebut.

Selain itu juga masyarakat menyatakan pelayanan yang diberikan aparat Kecamatan Leihitu Barat masih kurang seperti yang terlihat pada tabel, dimana masyarakat menyatakan masih kurang baik, seperti pelayanan pendidikan, sistem penerangan dan sarana kominikasi. Pelayanan kesehatan secara menyeluruh dan terpadu sehingga tercapai kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Namun, Lembaga kesehatan menurut masyarakat tidak melayani dengan baik karena kurangnya penanganan penyakit yang serius dan kurangnya sarana yang memadai serta kurangnya tenaga medis yang profosional. Masyarakat menyatakan telah memiliki ASKIN dan dapat memanfaatkan fasilitas kesehatan secara gratis. namun pelayanan yang diberikan kurang baik/ kurang maksimal.

Pendidikan sangatlah penting peranannya dalam kehidupan bermasyarakat. Dengan memiliki pendidikan yang cukup maka seseorang akan mengetahui mana yang baik dan mana yang dapat menjadikan seseorang menjadi berguna baik untuk dirinya sendiri maupun untuk orang lain yang membutuhkannya. Dalam rangka peningkatan

pelayanan publik, pemerintah Kecamatan Leihitu Barat melaksanakan Program Pemberdayaan Desa/Kelurahan (PPK). Hal ini dilakukan mengingat Kelurahan dan Kecamatan merupakan ujung tombak yang secara

Disamping itu, pemerintah Kecamatan Leihitu Barat memberikan bantuan kepada masyarakat seperti yang terlihat bantuan tersebut seperti BLT, diterima adalah raskin/beras murah. Bantuan ini setiap bulanya ada diberikan kepada masyarakat setiap KK sebanyak 15 kg/bulan, dimana masyarakat membayar Rp 40.000. Ini suatu kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan beras mengingat harga beras tinggi dan ini dapat mengurangi pengeluaran dalam mendapatkan kebutuhan hidup.

Dalam proses pelayanan yang telah diterima oleh masyarakat Leihitu Barat ternyata belum efektif baik pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa, yang terlihat sebagai berikut:

<b>Pelayanan Publik</b>	<b>Elemen Pelayanan Publik</b>	<b>Persepsi Masyarakat</b>
Pelayanan Administrasi	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pembuatan KTP</li> <li>- Pembuatan KK</li> <li>- Pembuatan ASKIN</li> <li>- Pembuatan Surat Tanah</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Masalah penyelesaian pelayanan tidak tepat waktu</li> <li>- Petugas tidak mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat</li> <li>- Sarana dan prasarana dalam pelayanan tidak lengkap</li> <li>- Pelayanan lambat karena banyaknya masyarakat mengeluh pada pelayanan yang diberikan</li> </ul>
Pelayanan Barang	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan Air Bersih</li> <li>- Pelayanan Listrik</li> <li>- Pelayanan Telephone</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurang baik karena tidak ada perbaikan sampai sekarang</li> <li>- Kurang baik karena tidak hidup siang malam dan tidak merata</li> <li>- Tidak baik, karena masyarakat belum pernah menikmati sarana ini</li> </ul>
Pelayanan Jasa	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan Pendidikan</li> <li>- Pelayanan Kesehatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kurang baik, karena kurangnya tenaga pengajar yang profesional dan kurangnya buku-buku baru</li> <li>- Kurang baik, karena sarana dan prasarana dalam penanganan kurang memadai</li> </ul>

Dari gambar diatas, dapat dilihat bahwa pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Leihitu Barat cukup begitu efektif sehingga yang diperlukan

masyarakat adalah kehadiran aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik serta terkoordinirnya segala perencanaan-perencanaan yang bersinergi dalam memenuhi tuntutan-tuntutan sesuai dengan aspirasi masyarakat. Masyarakat sudah terbantu dengan adanya pelayanan serta tidak memakan waktu dan biaya yang banyak untuk pengurusan ke kecamatan leihit (sebelum pemekaran kecamatan) dan atau mengurus langsung ke Kabupaten Maluku Tengah yang menunggu proses dan biaya yang banyak dan waktu tunggu yang lama dan bahkan dapat dihemat untuk kepentingan-kepentingan lain. Namun masyarakat belum merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Masyarakat sangat mengharapkan kelengkapan sarana dan prasarana yang mendukung dalam kecepatan proses pelayanan serta peningkatan kualitas Sumber Daya manusia dari aparat Kecamatan agar dapat melayani masyarakat dengan baik.

Hal ini memang berarti bahwa kehadiran pemerintah sebetulnya sangatlah dibutuhkan masyarakat dan pelayanan yang baik dan cepat sangat didambakan masyarakat. Masalah pelayanan yang baik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sudah merupakan keharusan karena fungsi pemerintah itu sebagaimana dikemukakan oleh Wasistiono (2003) telah berubah dari promotor menjadi pelayanan masyarakat (*public service*).

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah Kecamatan Leihitu Barat dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat (seperti pelayanan KK, KTP, dan sebagainya) masih belum seperti yang diharapkan. Hal tersebut banyaknya keluhan dari masyarakat tentang pemerintahan Kecamatan Leihitu Barat. Berdasarkan hal tersebut dituntut adanya seorang camat yang benar-benar berjiwa pemimpin dan mengerti situasi dan kondisi, wilayah, serta mengerti akan kemauan anak buahnya. Menurut Adya Barata<sup>4</sup> seorang camat selaku pimpinan pemerintahan juga harus mempunyai jiwa kebabakan. Pendapat tersebut mengandung arti bahwa seorang camat mampu memberikan pandangan pada masyarakat tentang masalah yang harus diselesaikan dengan adil, sehingga keputusannya bisa diterima oleh pihak-pihak yang bersangkutan. Menurut Dwiyanto<sup>5</sup> pemimpin/leader mengandung arti bahwa seseorang yang memiliki kecakapan dan kelebihan khusus. Pengertian ini mengandung arti bahwa seorang camat harus mempunyai kecakapan dan kelebihan dalam bidang tertentu yang dapat mempengaruhi orang lain untuk bersama-sama melakukan aktifitas sehingga dapat berjalan sesuai dengan harapan masyarakat.

Langkah-langkah strategis yang perlu dilakukan untuk pengembangan masyarakat tersebut adalah:

1. Pembangunan sarana prasarana (infra struktur) pedesaan sebagai tahap awal pembangunan karena ini jelas dampak positifnya terhadap perkembangan kondisi sosial ekonomi wilayah.

---

<sup>4</sup>Barata, Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. (Gramedia. Jakarta, 2003), h. 94

<sup>5</sup>Dwiyanto, Agus, dkk. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. (Yogyakarta: Penerbit PSKK-UGM, 2002), h. 33.

2. Peningkatan produktivitas masyarakat dengan menggunakan teknologi baru serta memberikan penyuluhan-penyuluhan kepada masyarakat.
3. Membuka peluang pasar seperti pasar tradisional dengan kemitraan, perbaikan kualitas produk dan pengolahan hasil pertanian.

## **2. Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Pendidikan Pasca Pemekaran Kecamatan Leihitu Barat**

### **a. Faktor ekonomi sebagai pendukung dalam Pendidikan**

Faktor ekonomi berasal dari kondisi ekonomi keluarga yang rendah karena orang tua tidak kuat bekerja (kondisi sakit/usia lanjut), usaha sulit sehingga tidak menghasilkan untung, tidak memiliki uang/modal untuk berusaha yang kesemuanya itu berdampak pada penghasilan keluarga yang rendah. Penghasilan yang rendah mengakibatkan daya beli yang rendah sehingga sekolah dipersepsikan suatu pengeluaran, maka berapapun biaya personal/ekonomi eksternal seperti membayar seragam sekolah, buku-buku tambahan, iuran, ongkos angkutan/ojek, biaya fotokopi, dan membeli perangkat sekolah, dianggap sesuatu yang memberatkan. Orang tua lebih memprioritaskan memenuhi kebutuhan fisiologis (keperluan sehari-hari seperti pangan, sandang dan papan) daripada kebutuhan sekolah anaknya.

Keberadaan BOS/BOS buku memang dapat meringankan beban biaya pendidikan tetapi tidak dapat menghilangkan biaya personal (eksternal) tersebut karena ketidakmampuan yang disebabkan penghasilan keluarga rendah sehingga daya beli keluarga pun juga rendah.

### **b. Faktor motivasi sebagai pendukung dalam Pendidikan**

Faktor motivasi ditimbulkan dari seberapa besar pemenuhan harapan seseorang untuk mencapai tujuan tertentu. Hal tersebut dapat berhasil dengan baik bila persepsi yang diterima juga mendukung dalam pencapaian tujuan tersebut, tetapi realitanya mengalami kesulitan karena memiliki keterbatasan dalam perasaan, pengalaman, kemampuan berpikir, tingkat pendidikan dan kerangka acuan.

Motivasi yang rendah karena keterbatasan tersebut membuat anak tidak memiliki visi/wawasan sehingga malas untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi, malu karena pikirannya tidak mampu seperti pelajaran yang terlalu banyak, kesulitan pelajaran matematika, sehingga akan mengalami kecapaian/kelelahan dan malu karena sudah terlanjur/tertinggal teman-temannya yang sudah bersekolah sehingga lebih memilih untuk bermain bersama teman-teman yang kebetulan memiliki persepsi yang sama yaitu persepsi yang keliru karena harapan untuk bersekolah/melanjutkan pendidikan tidak memungkinkan bagi mereka.

Adanya harapan untuk mencapai cita-cita, ingin pintar, nilai bagus dan waktu sekolah pada pagi hari sehingga dalam kondisi sudah berdandan dan tampak cakap membuat mereka termotivasi untuk bersekolah/melanjutkan pendidikan SMP. Apalagi terpenuhinya uang saku/jajan, memiliki peralatan sekolah sendiri yang kesemuanya itu akan menambah percaya diri. Dengan perasaan percaya diri meningkat maka terpenuhi



perasaan harga diri, kebutuhan sosial dan aktualisasi diri sehingga akan menimbulkan motivasinya untuk tetap bersekolah/melanjutkan pendidikan.

### **c. Faktor budaya sebagai pendukung dalam pendidikan**

Faktor Budaya memiliki pengaruh signifikan terhadap perilaku seseorang sehingga budaya (keluarga maupun masyarakat) dapat menentukan apakah seseorang peduli terhadap pendidikan atau sebaliknya. Budaya yang kurang mendukung pendidikan seperti suka main, malu karena tertinggal teman-temannya yang sudah bersekolah dan lain-lain tentunya sangat mempengaruhi mereka bersedia sekolah atau tidak. Apalagi kepedulian masyarakat yang kurang terhadap pendidikan serta faktor media yang sangat ampuh dalam pembentukan budaya seseorang/masyarakat. Apalagi budaya luar yang tidak sesuai dengan budaya nasional menjadi contoh seperti narkoba, tawuran, sex bebas, dan lain-lain.

Dengan budaya juga bisa sebagai pembentuk karakter sehingga budaya seperti religi dapat menjadi pendorong kearah yang lebih baik melalui pendidikan. Budaya religi bagi sebagian masyarakat masih dapat dijadikan solusi dalam menyaring budaya (asing) yang tidak sesuai budaya nasional. Budaya religi membantu dalam pencerdasan akhlak sekaligus pencerdasan otak. Potensi budaya religi juga mendapat perhatian dari Pemerintah (baik Pemerintah Kabupaten Maluku Tengah maupun Kantor Departemen Agama Kabupaten Maluku Tengah) seperti dalam pembahasan Kurikulum Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP) dimana muatan lokal (Kejar Paket B, Pertanian dan Pariwisata) dimasukkan dalam kurikulum pondok pesantren maupun di MTs.

### **d. Faktor lingkungan sebagai pendukung pendidikan**

Faktor lingkungan sangat mempengaruhi perilaku, sehingga motivasi yang cukup besar belumlah cukup untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan bila Faktor lingkungan disekitarnya tidak mendukung dan juga sebaliknya bila motivasi yang kurang tetapi karena lingkungan sangat mendukung maka tujuan dapat tercapai walaupun kurang optimal.

Faktor lingkungan yang kurang mendukung pendidikan seperti teman-temannya banyak yang tidak sekolah, tentunya sangat mempengaruhi anak untuk tidak melanjutkan sekolah ke jenjang yang lebih tinggi. Apalagi lingkungan terdekat, yaitu orang tua dan saudara-saudaranya tidak bersekolah sehingga keputusan untuk melanjutkan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi sangat jauh dari harapan.

Akan tetapi, mereka juga menyadari bila bersekolah juga memperoleh teman baik untuk komunikasi sosial maupun untuk curahan hati. Orang tua pun juga menghendaki bila anaknya kelak menjadi anak yang pintar, sholeh/sholehah sehingga orang tua mendukung/tidak keberatan bila anaknya melanjutkan sekolah yang lebih tinggi.

Peluang dalam peningkatan kualitas pendidikan melalui faktor lingkungan adalah adanya partisipasi masyarakat dalam pendidikan yang didukung kultur/budaya setempat (bersifat religi dan gotong-royong) sehingga dapat membantu dalam proses pengambilan keputusan untuk melanjutkan pendidikan jenjang pendidikan akan terwujud.

Persepsi bahwa banyak teman di sekolah dapat untuk berbagi (pengalaman, perasaan, dan lain-lain) yang tentunya hal tersebut tidak didapatkan dirumah tinggalnya. Bila mereka berinteraksi dengan teman-teman sebaya dilingkungan yang kebetulan yang memiliki kepedulian terhadap pendidikan, memiliki visi dan misi yang sama menuju perubahan yang lebih baik melalui pendidikan, tentunya hal tersebut berdampak positif.

Selain itu masyarakat yang berada di lingkungannya juga memiliki andil dalam pembentukan persepsi yang positif terhadap pendidikan kepedulian masyarakat dapat menumbuhkan kesadaran masyarakat yang pada akhirnya menimbulkan partisipasi masyarakat terhadap pendidikan. Melalui pendidikan, perubahan menuju perbaikan akan terwujud.

#### **e. Faktor geografis sebagai pendukung pendidikan**

Faktor geografis sangat berpengaruh dalam setiap kegiatan manusia. Bila pelayanan pendidikan merupakan suatu penjualan/kegiatan jasa maka kesediaan penduduk untuk menempuh jarak untuk mencapai tempat penjualan/kegiatan jasa tersebut perlu diperhitungkan, karena diluar lingkup batas terluar maka orang akan mencari pusat penjualan/kegiatan jasa yang lain. Karena fungsi jarak dipengaruhi oleh faktor waktu dan faktor biaya, maka kesediaan seseorang (penduduk usia sekolah) untuk mencapai lokasi pelayanan pendidikan juga dipengaruhi oleh sejauhmana aksesibilitasnya, yaitu jarak yang ditempuh tersebut jauh, tentu membutuhkan waktu yang relatif lama sehingga bila menggunakan kendaraan akan memerlukan bahan bakar yang lebih banyak sehingga biaya menjadi tinggi dan bila aksesibilitasnya mudah dijangkau, maka memerlukan waktu yang lebih sedikit dan bahan bakarnya pun menjadi lebih sedikit pula sehingga biaya relatif lebih murah.

Aksesibilitas menuju pelayanan pendidikan di Kecamatan Leihit Barat sebenarnya tidak menjadi permasalahan yang signifikan mengingat pembangunan infrastruktur (jalan) yang sudah merata sampai di setiap desa dan adanya layanan transportasi yang semakin meluas. Yang menjadi masalah adalah sebaran layanan pendidikan mengingat keterbatasan Pemerintah (anggaran, lahan, tenaga kependidikan, dan lain-lain) sehingga tidak memungkinkan untuk menyediakannya secara merata sekolah yang dapat bersaing secara kompetitif dari sarana prasarana pendukung kegiatan proses belajar mengajar (PBM).

Menurut Tarigan<sup>6</sup> bahwa untuk menciptakan efisiensi dalam kehidupan masyarakat, layanan pendidikan sebaiknya ditempatkan pada Orde IV yaitu tingkat kecamatan (catatan: bila suatu kabupaten terbagi 4 Orde dan desa diletakan pada posisi non Orde). Oleh karena itu, perlu solusi dalam rangka peningkatan kualitas pendidikan seperti Penyelenggaraan sekolah berjenjang dengan pembangunan yang merata di setiap desa (Filial, Home Schooling, Pondok Pesantren Plus (memuat kurikulum kejar paket B), atau pendidikan Alternatif yang memuat kurikulum berbasis potensi lokal

---

<sup>6</sup>Robinson Tarigan, *Perencanaan Pembangunan Wilayah* (Jakarta: Penerbit : PT.Bumi Aksara, 2004), h. 58.

seperti pertanian dan pariwisata itu sangat menunjang pula berhubung daerah Indonesia memiliki kekayaan dan potensial sekali untuk dikembangkan.

Faktor geografis merupakan bagian dari lingkungan secara fisik dan hal ini penting mengingat kecamatan Leihit Barat merupakan daerah paling barat di Kabupaten Maluku Tengah dengan ketinggian 1.230 m di atas permukaan laut dan derajat kemiringan antara 40o s.d. 60o. Walaupun tidak semua desa memiliki sarana pendidikan /sederajat, tetapi persebarannya cukup merata sehingga desa yang tidak memiliki sarana pendidikan /sederajat namun masih dapat dijangkau/diakses dengan angkutan/ojek bahkan berjalan kaki sekalipun.

Selain lokasi ditinjau dari jarak tempuh (geografis eksternal) juga tidak menutup kemungkinan hal-hal yang bersifat aksesibilitas, misalkan asal siswa yang mungkin jauh dari lokasi sekolah (contoh di Desa Larike/Wakasihu) tetapi menghendaki lokasi di SMP N 1 Leihit Barat yang berlokasi di kecamatan lainnya karena alasan tertentu (Favorit) maka jarak tempuh tidak menjadi masalah. Dengan kemampuan yang ada dan aksesibilitas yang memadai maka bisa saja yang bersangkutan bersekolah disana. Karena aksesibilitas juga, jarak tempuh yang sebenarnya dekat menjadi jauh karena sesuatu hal seperti jalan licin, membahayakan dan lain-lain sehingga jarak tempuh menjadi jauh karena harus memutar. Aksesibilitas tersebut, peneliti menyebutnya dengan faktor geografis internal.

Faktor geografis baik eksternal maupun internal tidak menjadi permasalahan seiring dengan layanan transportasi yang makin luas baik secara kuantitas (jumlah ruas jalan) maupun kualitas (kondisi jalan yang memenuhi standar).

Dari berbagai faktor tersebut (ekonomi, motivasi, lingkungan dan geografis) ternyata faktor ekonomi lebih mendominasi/berpengaruh paling signifikan sehingga penduduk usia sekolah lulusan lanjutan pendidikan ke jenjang yang lebih tinggi. Oleh karena itu permasalahan ekonomi (kemiskinan) perlu mendapat prioritas penanganan tetapi tidak mengesampingkan penanganan permasalahan lainnya.

## **PENUTUP**

Dari data-data yang diuraikan/diperoleh dari lapangan tentang persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan yang diberikan mudah dipahami dan tidak berbelit-belit, serta adanya petunjuk mengenai prosedur pelayanan publik dengan aparat Kecamatan bersikap sopan dan ramah dalam melayani masyarakat. Selain itu, komitmen untuk melaksanakan pelayanan publik dalam ketepatan waktu pengurusan belum pasti/jelas meskipun personil yang melayani sudah banyak.
2. Faktor pendukung pelayanan pendidikan di Kecamatan Lehitu Barat adalah khususnya desa Wakasihu sebagai berikut:
  - a) Adanya Program BOS/BOS buku, Program Retrival, Program Block Grant, Program Beasiswa, Program Reward, dan lain-lain sehingga dapat mengurangi beban biaya pendidikan walaupun biaya personal harus dipenuhi sendiri.

- b) Motivasi/keinginan untuk lebih baik seperti keinginan untuk pintar, tercapainya cita-cita, dan lain-lain. Disamping itu hal-hal yang bersifat agamis/religius masih kental/eksis di masyarakat seperti pemilihan jenis sekolah, yaitu berbasis agama (MTs.) dan Pendidikan Luar Sekolah (Kejar Paket B).
- c) Budaya yang bersifat mendukung pendidikan yaitu budaya religi. Hal tersebut tidak hanya berasal dari lingkungan keluarga dan masyarakat tetapi bisa melalui media baik cetak maupun elektronik. Budaya memiliki pengaruh yang signifikan karena memiliki nilai/norma yang dianut masyarakat.
- d) Lingkungan yang bersifat sosial, adanya kepedulian masyarakat terhadap pendidikan seperti bapak angkat bagi siswa tidak mampu.
- e) Geografis (faktor lingkungan dalam arti fisik). Permasalahan geografis tidak begitu signifikan mengingat aksesibilitas yang tinggi dan tingkat layanan angkutan (transportasi) yang semakin meluas. Walaupun persebaran pelayanan pendidikan SMP belum merata tetapi dapat diakses relatif mudah.

Berdasarkan hasil data yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan terkait atas persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik, maka dapat ditetapkan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik pada pemerintahan Kecamatan Leihitu Barat dapat ditingkatkan kualitasnya dengan menerapkan prinsip bahwa pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat.
2. Kontinuitas yang kuat dari Pemerintah Kecamatan Leihitu Barat, yakni untuk melaksanakan pelayanan yang baik kepada aparaturnya, karena aparat di Kecamatan merupakan ujung tombak dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang pemerintahan harus terus menerus dilakukan.
3. Sarana komunikasi segera diberikan pada masyarakat terutama Signal Handphone agar masyarakat mengetahui pasaran penduduk pengembangan sarana dan kualitas pendidikan.
4. Pengembangan sarana prasarana pendidikan yang berjenjang dengan muatan kurikulum berbasis potensi lokal karena potensi wilayah perlu dukungan riil dari semua pihak agar pertumbuhan wilayah lebih optimal, demikian juga kendala wilayah perlu adanya peningkatan/perbaikan seperti sarana/prasarana pendidikan, transportasi dan teknologi informasi.
5. Peran Tokoh masyarakat/agama dalam menumbuhkan motivasi yang tinggi tentunya dapat melalui saluran informal karena lebih diterima mengingat status pendidikan yang rendah dan sentuhan agama (Islam) karena masih daerah agamis.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Barata, Adya, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Gramedia. Jakarta, 2003.
- Dadang Juliantara, *Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Graha Ilmu, 2005.

- Dwiyanto, Agus, dkk. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Penerbit PSKK-UGM, 2002.
- Fauzi, *Otonomi Daerah Sumber Daya Alam Lingkungan*. Yogyakarta: Laper Pustaka Utama, 2001.
- Robinson Tarigan, *Perencanaan Pembangunan Wilayah*, Jakarta: Penerbit : PT.Bumi Aksara, 2004.
- Sarundajang, *Pemerintah Daerah di Berbagai Negara Sebuah Pengantar, Tinjauan Khusus Pemerintah Daerah di Indonesia: Perkembangan, Kondisi dan Tantangan*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan, 1997.