

**STRATEGI PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PUBLIK
Studi Pada Kantor Desa Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu**

SKRIPSI

**Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**MUHAMMAD SADAT HAMZAH
0310313065**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH**

2007

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik
(Studi kasus pada Desa Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu)

Disusun oleh : Muhammad Sadat Hamzah

NIM : 0310313065

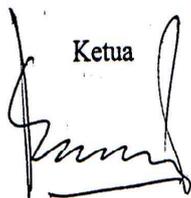
Fakultas : Ilmu Administrasi

Jurusan : Administrasi Publik

Konsentrasi : Pemerintahan Daerah

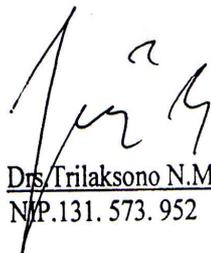
Malang, 6 November 2007

Komisi pembimbing

Ketua


Drs. Aspan Munadi,MAP
NIP.130.368.757

Anggota



Drs. Trilaksono N.M.S
NIP.131. 573. 952





DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
(FACULTY OF ADMINISTRATIVE SCIENCE)

Jl. Mayjen Haryono No. 163 Malang, 65145; Telp. (0341) 553737, 568914,
556703 dan 551611 Pes. 205 fax (0341) 553737; E-mail : fia@brawijaya.ac.id

Program Studi : • S1 Adm. Publik • S1 Adm. Bisnis • DIII Kesekretariatan • DIII Pariwisata
• Magister Ilmu Administrasi Publik & Bisnis • S3 Ilmu Administrasi

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, fakultas ilmu administrasi universitas Brawijaya pada :

Hari : Jumat
Tanggal : 14 Desember 2007
Jam : 10.00 WIB
Skripsi atas nama : Muhammad Sadat Hamzah
Judul : Strategi Pemerintah Desa Dalam meningkatkan pelayanan publik (Studi kasus pada kantor Desa Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu)

dan dinyatakan lulus

MAJELIS PENGUJI

Drs. Aspan Munadi M.AP
Ketua

Drs. Trilaksono Nugroho, MS
Anggota

Prof. Dr. Sumartono MS
Anggota

Drs. Mintohadi, MSi
Anggota

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya di dalam naskah ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah atau ditulis atau diterbitkan oleh orang lain kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70)

Malang, 14 Desember 2007



Nama : Muhammad Sadat Hamzah
NIM : 0310313065

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah ini. Penelitian ini diberi judul “ Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik” yang dilaksanakan pada Kantor Desa Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu.. Penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar kesarjanaan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, perkenankan penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada beberapa nama dan pihak sebagai berikut:

1. Bapak Prof.DR. Suhadak, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi
2. Bapak Drs.Trilaksono Nugroho,MS dan Drs.Asplan Munadi,MAP selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing, mengarahkan dan menasehati penulis.
3. Bapak Nurjadi selaku Kepala Desa Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu
4. Bapak M. Hantono.ST selaku Kepala Urusan Keuangan yang telah memberikan informasi dan kerjasamanya.
5. Bapak Mukadi selaku Kepala Urusan umum yang telah memberikan informasi dan bantuannya.
6. Bapak Samsul Hadi selaku Sekretaris desa yang telah memberikan informasi dan tuntunannya.
7. Ibu Retno selaku Staf yang telah memberikan informasi dan bantuannya.
8. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini bermanfaat bagi khasanah ilmu pengetahuan serta pihak-pihak yang membutuhkan.
9. Para tokoh masyarakat yang telah memberikan informasi,serta pihak-pihak lain yang ikut membantu terselesaikannya penyusunan skripsi.



Skripsi ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan serta memberikan kontribusi yang positif dalam bidang kajian akademik, sehingga benar-benar bermanfaat bagi pembacanya. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih banyak kekurangan dan kelemahan. Oleh karenanya kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan penelitian selanjutnya serta tambahan pengetahuan bagi penulis

Malang, 1 November 2007

Penulis



RINGKASAN

Muhammad Sadat Hamzah, 2007. **Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. (Studi Pada Kantor Desa Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu)**

Dosen pembimbing: Drs. Trilaksono Nugroho, MS dan Drs. Aspan Munadi, MAP
97 hal+i-xv

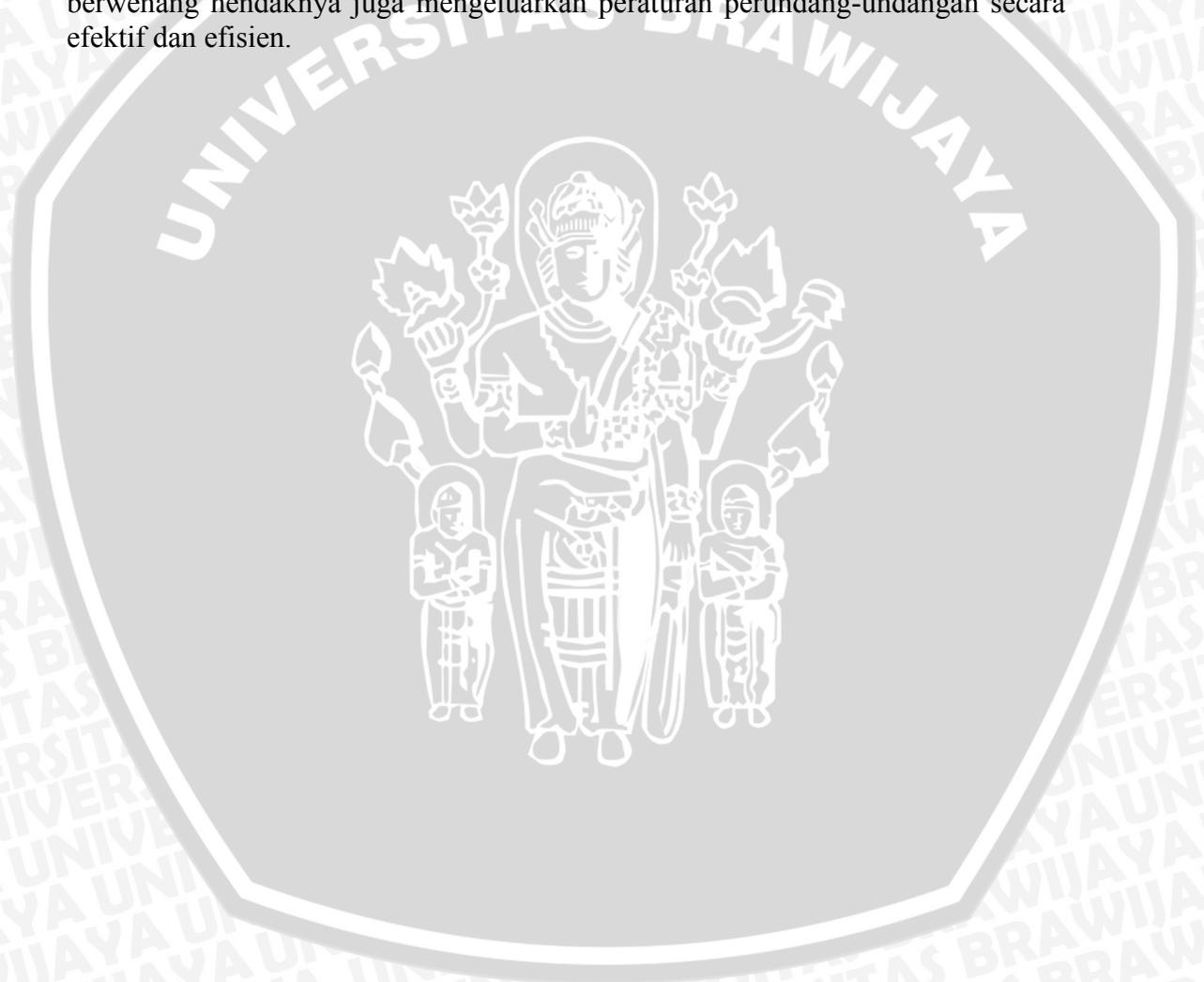
Terbatasnya kemampuan aspek manajerial, teknis dan administratif aparat pemerintah Desa untuk mengimbangi cepatnya pertumbuhan dan perubahan akan tuntutan pelayanan dan laju pembangunan sering diakibatkan karena kekurangmampuan aparat untuk mengadaptasikan diri dengan berbagai perkembangan teknologi, bekerja secara efisien, menciptakan kondisi kerja yang kompetitif, menggerakkan partisipasi masyarakat, dan menciptakan situasi yang kondusif untuk merangsang partisipasi swasta dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang tidak mampu dipenuhi oleh pemerintah. sebagai pelaksana di lapangan yang langsung berhubungan dengan masyarakat tentu aparat pemerintah desa memerlukan keahlian dan spesialisasi serta keterampilan yang memadai. apalagi bila dikaitkan dengan komitmen Pemerintah Desa untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu diperlukan adanya upaya mewujudkan pemerintah Desa yang profesional dan menguasai bidang tugasnya. Kesemuanya ini diproyeksikan kepada terlaksananya pelayanan masyarakat yang semakin baik lancarnya roda pembangunan dan semakin intensif efektifnya pembinaan masyarakat sebagai aset pembangunan nasional sehingga tidak akan menjadi beban atau menimbulkan masalah dalam pelaksanaan pembangunan nasional pada saat ini dan yang akan datang.

Berdasarkan kendala tersebut maka untuk menyelenggarakan pemerintahan desa yang mengarah kepada ketentuan yang telah ditetapkan oleh Peraturan Pemerintah nomor 72 tahun 2005 tentang pemerintahan desa maka sangat diperlukan peningkatan kualitas pelayanan kepada publik dalam pembangunan, kemasyarakatan serta penyelenggaraan pemerintahan. Dengan semakin meningkatnya penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan maka diupayakan bagi aparat pelaksana di tingkat pemerintah desa agar mampu memahami, mengkaji dan menelaah serta menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul di lapangan secara baik dan lancar

Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini dilakukan di Kantor Desa Dadaprejo. Sumber data dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan kepala desa serta perangkatnya dan staf kantor Desa Dadaprejo, dan sumber data sekunder yang berupa arsip atau dokumen yang dimiliki oleh kantor Desa Dadaprejo. Teknik pengumpulan data yang dilakukan yaitu dengan melaksanakan interview, observasi non partisipatif dan dokumentasi. Analisa data dengan cara reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik pada masyarakat Dadaprejo telah sesuai dengan pedoman pelayanan. Hal ini juga tentunya didukung oleh. Faktor-faktor yang mendukung yaitu itu diantaranya adalah pendidikan dan latihan, pembinaan yang terarah, teratur, kontinyu dan insentif serta masa kerja yang akan memberikan pengalaman aparat dalam menyelesaikan bidang pekerjaannya.

Berdasarkan penelitian ini disarankan untuk melakukan langkah-langkah strategis yang nyata, maka diberikan kesempatan ataupun peluang yang lebih banyak untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan serta tidak dilakukan secara terpusat di tingkat propinsi. Pembinaan berupa bimbingan pengarahan langsung ke lapangan yang disertai dengan penjelasan secara praktek dan sekaligus evaluasi terhadap pelaksanaan tugas yang dilaksanakan. untuk menambah pengalaman kerja maka aparat supaya mengikuti organisasi diluar kantor. Pemerintah yang berwenang hendaknya juga mengeluarkan peraturan perundang-undangan secara efektif dan efisien.



SUMMARY

Muhammad Sadat Hamzah, 2007. **Rural Government Strategy in Developing Public Service. (A Study of Countryside Office Junrejo District of Batu City)**

Counselors: Drs. Trilaksono Nugroho, MS and Drs. Aspan Munadi, MAP

97 page + i-xv

In rural Autonomous era, local region is given higher authority to arrange and manage its own region in which purposes are to close government service toward society and to make the service more effective and efficient. The Rural Government success in holding such rural autonomous must be proven with real maintenance of public's life. Thereby, the rural autonomous shall not only be stopped in the form of authority from Center Government toward Local Government. In turn, the local government gradually must give it to the rural government as the lowest apparatus. Together with such authority, the Rural Government is expected to be more capable in absorbing human resources notably to fulfill public service which at any longer time innovation and new breakthrough are needed to make it easier for people too.

The Rural Government as the most front sector and the lowest service unit directly related to society can not be relied upon. This worsen by the mental behavior of several apparatus who tend to ask to be served or serve their own selves rather than to serve people as their main duty.

The limit of managerial ability aspect, techniques and transformation of service and development often caused by the apparatus lack of ability to adapt themselves with technology improvement, work efficiently, and create kind of conducive situation to stimulate private sector in providing service toward society which can not be done by the government. As the doer who is directly related to the society, of course the rural apparatus need sufficient expertise and specialization and skill. More over if it is related to the rural government commitment to increase their service toward society. Hence, it is necessary to have attempt to create professional rural government and expert in their field. All of these are projected toward performance of public service to improve the development and more intensive and more effective public counseling as national development asset so that it won't be aburden or create problems toward national development in practice today and in the future.

Based on the constraints, to make rural government address to the rule made by governmental regulation no 72 year 2005 of rural rule, it is necessary to improve the service quality to the public in the development, publicity and governmental practice. By the increasing of governmental practice, development and publicity it is attempted for executor apparatus in rural government level to be able understand, review and analyze and solve every problem occurred in the field well and smoothly.

Descriptive research using qualitative approach is held in countryside office of Dadaprejo. The data source in this research is primary data resource obtained through interview with the head of the village and his apparatus and office staff of Dadarejo countryside, and secondary data resources is in the form of archival or document owned by sub-district. Data collecting technique is done through interview, non-participative observation and documentation. Data analysis with data reduction, data presentation and conclusion.

The result of the research shows that the rural government strategy in improving public service in Dadaprejo society toward research object is not appropriate with the plan expected. This is aimed toward fragile strategy of the rural government in giving service toward the village society. Factors supported the strategy including education and training, directed, arranged, continued and intensive counseling and work time which will give experience to the apparatus to finish their job.

Based on the research it is suggested to have strategy in improving public service, there for given more chances to follow education and training and not done centrally in province level. Counseling in the form direct counsel in the field accompanied with explanation practically and also evaluation toward duty that must be done. To improve the work experience, the apparatus are suggested to follow organization outside the office. The authorized government should also publish law and regulation effectively and efficiently.



DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iii
RINGKASAN	iv
SUMMARY	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Kontribusi Penelitian.....	3
E. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pengertian	
1. Desentralisasi dan Otonomi Daerah.....	6
2. Pemerintah dan pemerintahan.....	8
3. Administrasi Pemerintahan Desa.....	9
4. Tugas-Tugas Operasional Pemerintah Desa.....	10
5. Pengertian Aparatur Desa.....	11
B. Kedudukan Kedudukan, Tugas, Dan Fungsi Kepala Desa, Perangkat Desa Dan Badan Perwakilan Desa (BPD)	12
1. Kepala desa.....	12
2. Perangkat desa.....	13



3. Badan Perwakilan desa (BPD).....	13
-------------------------------------	----

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2. Prinsip-prinsip pelayanan publik.....	17
2.1 Kesederhanaan.....	17
2.2 Kejelasan.....	17
3. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	19
4. Bentuk-Bentuk Pelayanan publik.....	21
4.1 Layanan lisan.....	21
4.2 Layanan dengan tulisan.....	21
5. Manajemen pelayanan publik.....	22
6. Etika pelayanan publik.....	22
7. Standar pelayanan publik.....	23
7.1 Prosedur pelayanan.....	23
7.2 Waktu pelayanan.....	23
7.3 Biaya pelayanan.....	23
7.4 Produk pelayanan.....	23
7.5 Sarana dan prasarana.....	23

D. Strategi

1. Pengertian Strategi.....	24
2. Tingkatan-Tingkatan dalam Strategi.....	24
2.1 Enterprise Strategy.....	25
2.2 Corporate strategy.....	25
2.3 Bussines Strategy.....	25
2.4 Funcional Strategy.....	26
3. Tipe-Tipe Strategi.....	26
3.1 Corporate Strategy (Strategi organisasi).....	26
3.2 Program strategy(Strategi program).....	26



3.3 Resource Support Strategy (Strategi pendukung sumber daya).....	27
3.4 Instiusional Strategy (strategi kelembagaan).....	27
4. Prinsip-prinsip utk menyukseskan peningkatan Pelayanan Publik.....	27
5. Faktor-Faktor yang mempengaruhi Strategi peningkatan pelayanan publik.....	28
5.1 Pendidikan.....	28
5.2 Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	29
5.3 Disiplin Pegawai.....	29
5.4 Masa kerjanya.....	30

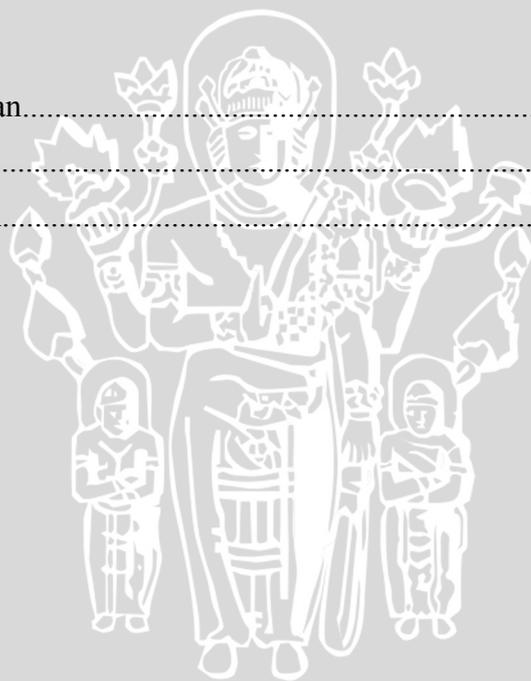
BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	30
B. Fokus penelitian.....	30
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	31
D. Jenis Dan Sumber Data.....	31
E. Teknik Pengumpulan Data.....	32
F. Instrumen Penelitian.....	32
G. Analisis Data.....	33

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian.....	36
1. Gambaran Umum Desa Dadaprejo.....	36
a. Deskripsi Desa Dadaprejo.....	36
b. Deskripsi Pemerintah Desa Dadaprejo.....	37
2. Data Fokus Penelitian.....	45
a. Macam-macam Pelayanan publik.....	45
b. Strategi dan Langkah-langkah kebijakan Pemerintah	

Desa Dadaprejo dalam meningkatkan pelayanan publik..54	
c. Faktor-faktor yang mendukung di dalam meningkatkan Pelayanan publik.....	55
B. Pembahasan.....	77
a. Macam-macam Pelayanan publik.....	78
b. Strategi dan Langkah-langkah kebijakan Pemerintah Desa Dadaprejo dalam meningkatkan pelayanan publik	78
c. Faktor-faktor yang mendukung di dalam meningkatkan pelayanan publik.....	83
 BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	87
B. Saran	89
DAFTAR PUSTAKA.....	95



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar belakang

Negara republik Indonesia sebagai Negara hukum, tidak saja mengutamakan kesejahteraan rakyatnya, akan tetapi lebih dari itu, yaitu membentuk manusia Indonesia seutuhnya berdasarkan Pancasila dan undang-undang dasar 1945. Sebagai manifestasinya pemerintah selama ini tentu tidak saja menyelenggarakan pemerintahan secara rutin, akan tetapi juga melaksanakan pembangunan di segala bidang kehidupan. Dengan adanya kondisi territorial wilayah Indonesia yang luas yang terdiri atas beberapa kepulauan yang meliputi daratan dan lautan maka diperlukan adanya pengaturan dan pengelolaan secara khusus pula.

Dalam pasal 18 undang-undang Dasar 1945 menentukan Tentang pembagian Wilayah Negara kesatuan yang selengkapnyanya berbunyi :
Pembangunan daerah Indonesia atas dasar daerah besar dan kecil dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan dengan undang-undang dengan memandang dan mengingat dasar permusyawaratan dalam sistem pemerintahan Negara dan hak-hak asal-usul dalam daerah-daerah yang bersifat istimewa. Sebagai wujud pelaksanaan ketentuan pasal 18 undang-undang Dasar 1945 tersebut ditetapkanlah undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, hal tersebut dipandang perlu untuk lebih menekankan pada prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan, serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah. Apabila diperhatikan peranan dan fungsinya, pemerintahan kelurahan merupakan pelaksana program-program dan kebijaksanaan pemerintah di lapangan sebagai implementasi dari tugas pokok pemerintahan yang dapat diperinci dalam tiga fungsi hakiki, yaitu fungsi pelayanan, fungsi pemerintahan, dan fungsi pembangunan. Mengingatnya strategis kedudukan pemerintahan desa serta vitalnya peranan pemerintah desa dalam proses penyelenggaraan pemerintahan secara nasional, maka kualifikasi suatu pemerintahan yang semakin baik kiranya merupakan kebutuhan yang tidak dapat

dihindarkan apalagi bila melihat perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat pesat, baik yang menyangkut bidang ekonomi, politik, maupun sosial dan budaya. Perkembangan tersebut maka terjadi pula peningkatan tuntutan akan kualitas dan kuantitas kebutuhan hidup dalam masyarakat.

Pemerintahan desa sebagai sektor terdepan dan unit pelayanan terendah yang langsung berhubungan dengan masyarakat juga masih belum diandalkan. Hal ini diperparah lagi dengan sikap mental sebagian aparat yang cenderung minta dilayani atau melayani dirinya sendiri daripada melayani masyarakat sebagai tugas pokoknya. Terbatasnya kemampuan aspek manajerial, teknis dan administrative aparat pemerintah desa untuk mengimbangi cepatnya pertumbuhan dan perubahan akan tuntutan pelayanan dan laju pembangunan sering diakibatkan karena kekurangmampuan aparat untuk mengadaptasikan diri dengan perkembangan teknologi, bekerja secara efisien, menciptakan kondisi kerja yang kompetitif, menggerakkan partisipasi masyarakat, dan menciptakan situasi yang kondusif untuk merangsang partisipasi swasta dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang tidak mampu dipenuhi oleh pemerintah. sebagai pelaksana di lapangan yang langsung berhubungan dengan masyarakat tentu aparat pemerintah desa memerlukan keahlian dan spesialisasi serta keterampilan yang memadai. apalagi bila dikaitkan dengan komitmen Pemerintah desa untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu juga dalam rangka pemekaran wilayah Kabupaten Batu yang menjadi kota administratif maka berubah kewenangannya menjadi hak otonom yaitu segala kegiatan dan aktivitas pemerintahan diatur sepenuhnya oleh Pemerintah Kota Batu.

Oleh karena itu diperlukan adanya upaya mewujudkan pemerintahan desa yang profesional dan menguasai bidang tugasnya. Kesemuanya ini diproyeksikan kepada terlaksananya pelayanan masyarakat yang semakin baik lancarnya roda pembangunan dan semakin intensif dan efektifnya pembinaan masyarakat sebagai aset pembangunan nasional sehingga tidak akan menjadi beban atau menimbulkan masalah dalam pelaksanaan pembangunan nasional pada saat ini dan yang akan datang.

Berdasarkan kendala tersebut maka untuk menyelenggarakan pemerintahan desa yang mengarah kepada ketentuan yang telah ditetapkan oleh

Peraturan Pemerintah nomor 72 tahun 2005 tentang Desa maka sangat diperlukan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat dalam pembangunan, kemasyarakatan serta penyelenggaraan pemerintahan. Dengan semakin meningkatnya penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan maka diupayakan bagi aparat pelaksana di tingkat Desa agar mampu memahami, mengkaji dan menelaah serta menyelesaikan setiap permasalahan yang timbul di lapangan secara baik dan lancar.

Berdasarkan uraian dan penjelasan permasalahan diatas maka penulis tertarik untuk mengkajinya lebih jauh sehingga penulis berketetapan untuk mengambil judul penelitian yaitu **“Strategi Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Publik”** Suatu studi Pada di Kantor Desa Dadaprejo kecamatan Junrejo Kota Batu”

B. Perumusan masalah

Berdasarkan beberapa penjelasan yang telah kami uraikan terdahulu maka dapat penulis rumuskan pokok-pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Bagaimana Macam-macam pelayanan publik yang dilakukan aparat pemerintah kantor Desa Dadaprejo kepada masyarakat?
2. Bagaimana Strategi dan langkah-langkah kebijakan yang dilakukan aparat pemerintah Desa Dadaprejo dalam meningkatkan pelayanan publik?
3. Faktor-faktor apa sajakah yang mendukung aparat pemerintah Desa Dadaprejo dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada publik?

C. Tujuan penelitian

Adapun yang menjadi tujuan daripada penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Untuk mengetahui macam-macam pelayanan publik oleh aparat pemerintah Desa Dadaprejo kepada masyarakatnya.
2. Untuk mengetahui dan menggambarkan bagaimana Strategi dan langkah-langkah kebijakan yang akan diambil pemerintah Desa Dadaprejo dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat

3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Faktor-faktor yang mendukung pemerintah Desa Dadaprejo dalam meningkatkan pelayanan publik.

D. Kontribusi penelitian

Penelitian ini diharapkan akan berguna dan bermanfaat sebagai berikut :

1. Dapat dijadikan bahan referensi tambahan dalam memperkaya khasanah kepustakaan dan bahan renungan bagi pengambil kebijaksanaan selanjutnya yang berkaitan dengan pemerintahan Desa.
2. Dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah kota malang dalam kebijaksanaan optimalisasi peran pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3. Sebagai sumbangan pemikiran bagi pengembangan disiplin ilmu administrasi publik, khususnya yang berkenaan dengan masalah masalah pelayanan publik.
4. Sebagai nilai tambah bagi pengetahuan dan pengalaman penulis untuk menjadi bekal dalam melaksanakan tugas di lapangan nantinya.

E. Sistematika Penulisan

Skripsi ini dengan Judul “Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik ” terdiri dari lima bab maka dari itu untuk memberikan jawaban secara sederhana dalam skripsi ini maka dibawah ini dijelaskan kerangka pemikiran sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan yaitu memuat pelaksanaan tentang yang didalamnya berisi latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, dan kontribusi penelitian serta pada bagian bab ini diuraikan perihal sistematika penulisan.

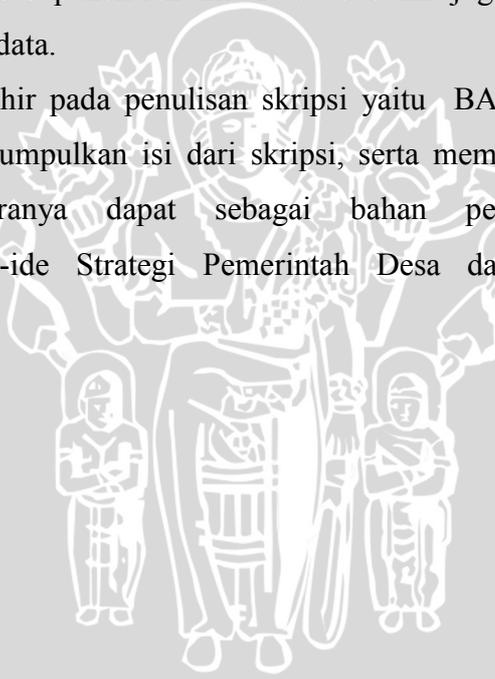
Berikutnya BAB II Tinjauan Pustaka yaitu merupakan bab yang memuat tentang kajian pustaka . berbagai konsep dalam teori yang berkaitan dengan permasalahan diketengahkan sebagai landasan atau acuan dalam membahas permasalahan. Bab ini berisikan tentang Desentralisasi dan Otonomi Daerah, Pengertian Pemerintah dan pemerintahan, Administrasi Pemerintahan desa, Tugas-Tugas Operasional Pemerintah desa, Pengertian pelayanan publik, Prinsip-prinsip pelayanan publik, Bentuk-bentuk pelayanan publik, Manajemen pelayanan publik, Etika pelayanan publik, Standar pelayanan publik, Pengertian Strategi

,Tingkatan-Tingkatan dalam Strategi, Tipe-tipe Strategi, Prinsip-prinsip untuk menyukseskan Strategi peningkatan kualitas Pelayanan Publik, Faktor-faktor yang mempengaruhi strategi peningkatan kualitas pelayanan publik. Lalu selanjutnya

BAB III yaitu Metode Penelitian adalah merupakan bab yang memuat tentang metode penelitian. Sedangkan subbab yang didalamnya menyangkut fokus penelitian, sumber penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian, serta analisis data.

Berikutnya BAB IV Hasil dan Pembahasan yaitu merupakan bab yang memuat dan menyajikan hasil dan pembahasan serta menyajikan penyediaan data mengenai gambaran Desa Dadaprejo, gambaran umum aparat pemerintah desa dadaprejo, data-data tentang perangkat desa dan faktor-faktor yang mendukung dalam proses penelitian ini. Pada bab ini juga berisikan tentang analisa dan interpretasi data.

Lalu yang terakhir pada penulisan skripsi yaitu BAB V Penutup yaitu dimana berusaha mengumpulkan isi dari skripsi, serta memberikan saran-saran yang mungkin sekiranya dapat sebagai bahan pertimbangan untuk mengamplifikasikan ide-ide Strategi Pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan Publik.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1. Desentralisasi dan Otonomi Daerah

Setiap Negara betapapun kecilnya harus membagi wilayahnya dalam bagian-bagian yang lebih kecil untuk mencapai penyelenggaraan pemerintahan yang efisien. Bagian wilayah tersebut biasanya disebut daerah (ditulis dengan huruf besar) atau wilayah. Dengan demikian maka daerah/wilayah dibentuk oleh Negara dan bukan sebaliknya. Karena itu bagaimanapun luasnya wewenang dan urusan pemerintahan yang diberikan kepada daerah, tidak mungkin daerah itu menjadi Negara dalam Negara. Bahkan di dalam Undang-Undang no 32 tahun 2004 pasal 1 sampai pasal 4 sudah jelas ditegaskan disana mengenai desentralisasi dan otonomi daerah. Setelah daerah dan pemerintahannya dibentuk dengan sendirinya harus diberi kekuasaan, wewenang, hak, dan kewajiban untuk menyelenggarakan pemerintahan di daerah pemberian ini lazimnya disebut penyerahan yang sebenarnya mengandung pengertian inti dari desentralisasi yaitu gerak laju menjauhi pusat/sentral. Gerak sebaiknya yaitu gerak laju menuju pusat adalah sentralisasi. Seperti diketahui pemerintahan dalam pengertian umum terdiri dari penyelenggaraan urusan daerah dan urusan selebihnya yang bukan daerah, yang biasanya urusan pusat, urusan nasional atau urusan umum. Pada intinya bahwa seluruh urusan pemerintahan dilaksanakan oleh pemerintah maka dengan terbentuknya daerah sebagian kecil atau besar urusan pemerintahan tersebut diberikan kepada pemerintah daerah untuk dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan.

Menurut E. Peterson dan E.G Plowman (1999:5) secara tegas mengatakan, bahwa desentralisasi sama dengan dekonsentrasi, hal ini seperti yang dikatakan dalam uraiannya berikut:

“ *Centralization means cencertration it may be thought as a force directed inward, drawing those things which come within the orbit on its Influence a toward common center* “ Menurut Webster (1999:12) di dalam kamusnya memberi perumusan desentralisasi sebagai berikut :

“ *To decentralize means to divide and distribute, as government administration , to withdraw from the center or place of concertation* ” artinya desentralisasi sama dengan membagi atau mendistribusikan.

Di dalam Undang-undang No 32 tahun 2004 Pasal 1 ayat 5 telah disebutkan tentang desentralisasi yang berbunyi:

“ Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada masyarakat daerah otonom dalam kerangka Negara kesatuan republik Indonesia “ jelas kiranya dengan melihat bunyi perumusan pasal bahwa penyerahan urusan atau desentralisasi berarti sebenarnya bahwa masyarakat diberi kesempatan ikut serta dalam penyelenggaraan pemerintahan khususnya di daerah. Menurut Drs.the Liang gie (1989:2) mengemukakan bahwa : “ Desentralisasi sebagai suatu system ketatanegaraan adalah pelimpahan wewenang dari pemerintah pusat kepada satuan organisasi pemerintahan untuk menyelenggarakan segenap kepentingan setempat dari sekelompok penduduk yang mendiami suatu wilayah” adapun kebaikan dan desentralisasi menurut Terry (1979:2) mengemukakan bahwa :

1. Struktur organisasi yang didesentralisasikan berbobot pendelegasian wewenang yang memperingan beban manajemen teratas.
2. Lebih berkembang generalist daripada specialist dan dengan demikian membuka jalan untuk kedudukan manajer umum.
3. Hubungan dan kaitan yang akrab dapat ditingkatkan yang mengakibatkan gairah kerja dan koordinasi yang baik.
4. Kebiasaan dengan aspek kerja yang khusus dan penting siap untuk dipergunakan.
5. Efisiensi dapat ditingkatkan sepanjang struktur dapat dipandang sebagai satu kebulatan demikian rupa sehingga kesulitan dapat dilokalisasi dan dipecahkan dengan mudah”

Secara etimologis perkataan otonomi daerah berasal dari kata Autos yang berarti sendiri dan Nomos yang berarti aturan (Abdurachman, 2000:15). Menurut Kaho (1995:14) memberikan arti yaitu “peraturan sendiri dan pemerintah sendiri”, sebagaimana yang dikemukakannya sebagai berikut : “ mula-mula otonomi berarti

mempunyai peraturan sendiri/mempunyai hak/kekuasaan/kewenangan untuk membuat peraturan sendiri”

Menurut undang-undang nomor 5 Tahun 1974 pasal 1 huruf c, otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah untuk mengatur rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan undang-undang yang berlaku. sementara undang-undang no 32 tahun 2004 pasal 1 huruf H, otonomi daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi rakyat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. sedangkan tentang pemerintahan daerah pada pasal 1 point 5, otonomi daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. sedangkan tujuan otonomi daerah

menurut Maskun (1995:43) “Tujuan pemberian otonom kepada daerah adalah guna peningkatan ekonomi masyarakat setempat, serta untuk demokratisasi, keadilan, dan pemerataan, serta pemeliharaan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah dalam rangka menjaga keutuhan Negara kesatuan republik Indonesia. Ayat 2, bidang pemerintahan yang wajib dilaksanakan oleh Daerah kabupaten dan daerah kota meliputi pekerjaan umum, kesehatan, pendidikan dan kebudayaan, pertanian, perhubungan, industri dan perdagangan, penanaman modal, lingkungan hidup, pertanahan, koperasi dan tenaga kerja. Faktor penting dalam otonomi daerah

Menurut pendapat Syamsi (1999: 2) menyatakan bahwa “untuk mengetahui kemampuan suatu daerah dalam mengelola dan mengatur rumah tangganya sendiri ukuran yang digunakan adalah kemampuan struktural organisasi. Kemampuan aparatur pemerintah daerah. Kemampuan mendorong partisipasi masyarakat.

Sedangkan menurut Kaho (2001:60) tolak ukur yang harus diperhatikan adalah manusia pelaksananya yang harus baik. Keuangan yang harus cukup baik peralatannya yang juga harus cukup baik. Serta organisasi dan manajemennya yang juga harus baik pula. lebih lanjut faktor-faktor tersebut dijelaskan oleh Kaho (2001:60-63) sebagai berikut :

“ Faktor pertama, yaitu pelaksananya harus baik adalah faktor essensial dalam penyelenggaraannya Pemerintahan daerah. Pentingnya faktor ini karena manusia merupakan subjek dalam setiap aktivitas pemerintahan, faktor kedua adalah keuangan harus baik, istilah keuangan disini mengandung arti setiap hak yang berhubungan dengan masalah uang, antara lain berupa sumber pendapatan

jumlah uang yang cukup. Faktor ketiga adalah peralatannya yang harus baik. Faktor keempat adalah organisasi dan manajemen yang baik. Sedangkan yang dimaksud dengan manajemen adalah proses manusia yang menggerakkan tindakan dalam usaha kerjasama, sehingga tujuan yang telah ditentukan benar-benar tercapai.”

2. Pemerintah dan pemerintahan.

Menurut Pamudji (1985:22) secara etimologis pemerintahan berasal dari kata pemerintah, sedangkan pemerintah berasal dari kata perintah. Lebih lanjut beliau mengartikan kata-kata tersebut sebagai berikut:

- a. Perintah adalah perkataan yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu.
- b. Pemerintah adalah kekuasaan memerintah sesuatu Negara atau badan yang tertinggi yang memerintah sesuatu Negara

c. Pemerintahan adalah perbuatan (cara, hal urusan dan sebagainya) memerintah. Pada bagian lain pamudji (1985:25) merumuskan pengertian pemerintahan sebagai berikut :

“Pemerintahan dalam arti luas adalah perbuatan memerintah yang dilakukan oleh organ-organ atau badan-badan legislative, eksekutif, yudikatif, dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan Negara sedangkan pemerintahan dalam arti sempit adalah perbuatan memerintah yang dilakukan oleh organ eksekutif dan jajarannya dalam rangka mencapai tujuan pemerintahan Negara” sedangkan menurut Handyaningrat (1986:9) kata pemerintahan diartikan sebagai berikut: “ adapun kata pemerintahan dalam arti luas ialah segala usaha/upaya sesuatu Negara untuk mencapai tujuannya. Oleh karena itu apabila tipe Negara itu kesejahteraan (welfare state) maka pemerintahan Negara itu berarti melakukan segala usaha/upaya untuk mendatangkan kesejahteraan bagi warga negaranya” menurut Saparin(1986:15) pengertian

“ pemerintah dan pemerintahan diartikan sebagai berikut:

1. Pemerintah adalah kata jadian yang disebabkan karena subjek yang berdiri sendiri, contoh pemerintah desa, pemerintah kelurahan, pemerintah daerah dan sebagainya.
2. Pemerintahan adalah kata jadian yang disebabkan karena subjek yang mendapatkan akhiran –an, artinya pemerintah sebagai subyek yang melakukan tugas atau kegiatan. Sedangkan cara melakukan tugas atau kegiatan itu disebut

sebagai pemerintahan. Tambahan akhiran -an dapat juga disebut sebagai pemerintahan. Tambahan akhiran-an dapat juga disebut bentuk jamak atau lebih dari satu pemerintah.”

Dari beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pemerintah adalah kekuasaan memerintah sesuatu Negara, sedangkan pemerintahan adalah segala kegiatan,perbuatan,upaya atau usaha memerintah suatu Negara untuk mencapai suatu tujuan.

3. Administrasi Pemerintahan desa

Konsep mengenai administrasi pemerintahan kelurahan dapat dibentuk dari tiga bagian konsep yakni mengenai konsep administrasi konsep pemerintahan dan konsep desa dimana masing-masing konsep tersebut memiliki batasan tersendiri yang selanjutnya dapat disatukan pengertiannya ke dalam batasan pengertian yang berhubungan dengan konsep administrasi pemerintahan desa.untuk pengertian tentang konsep admnistrasi banyak sekali pendapat yang menyangkut aspek tersebut, namun dengan demikian secara meyeluruh telah dikategorikan bahwa pengertian tentang administrasi dapat dibagi menjadi :

- 1) Pengertian secara luas
- 2) Pengertian secara sempit

Dalam arti yang sempit menurut pendapat Handyaningrat (1982:2) dikemukakan bahwa administrasi meliputi kegiatan “catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik mengetik, agenda sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan (Clerical work) jadi tata usaha adalah bagian kecil kegiatan daripada admnistrasi yang akan dipelajari”

Sedangkan menurut Koesoemaatmadja (1979:4) pengertian administrasi dalam sempit adalah “administrasi adalah kegiatan yang bersifat tulis-menulis untuk mengadakan catatan segala sesuatu seperti mengetik surat menyurat dan pekerjaan kesekretariatan lainnya.” Sedangkan dalam arti luas administrasi dapat diidentikkan dengan adanya proses kegiatan tertentu. Dimana menurut pendapat dari siagian (1987:10) dinyatakan bahwa administrasi diartikan sebagai: “Keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan

sebelumnya” sebagai bahan perbandingan juga dikemukakan pendapat mengenai administrasi sebagai proses oleh Gie (1988:26) yang menyebabkan bahwa : “administrasi sebagai segenap rangkaian perbuatan penyelenggaraan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan tertentu”

Berdasarkan kedua pendapat yang telah dikemukakan tersebut, maka sebagai kesimpulan dalam memberikan batasan mengenai pengertian administrasi secara luas atau dalam arti pendapat Zauhar (1986:21) yang menyatakan bahwa kesamaan dari beberapa definisi administrasi terletak pada:

1. Administrasi merupakan kegiatan kerjasama antara dua orang atau lebih.
2. Mempunyai tujuan tertentu
3. Pencapaian tujuan tersebut harus efisien dan efektif.

Setelah mengetahui beberapa pengertian tentang batasan konsep administrasi, baik dalam arti sempit maupun arti luas, maka selanjutnya untuk mengarah kepada batasan konsep administrasi desa secara menyeluruh, maka diperlukan pula pemahaman tentang batasan konsep pemerintahan. Dimana konsep pemerintahan juga merupakan salah satu bagian dari keseluruhan konsep administrasi kelurahan. Menurut Saparin (1986:21) sebagai berikut : “Pemerintahan menurut pengertian umum dapat diartikan sebagai wewenang Badan/lembaga pemerintahan atau penguasa pemerintahan sebagai pejabat resmi untuk melaksanakan kegiatan pemerintahan.”

Dengan demikian dalam pengertian pemerintahan mengandung makna adanya wewenang atau kekuasaan yang dimiliki oleh Badan-badan pemerintahan atau organisasi pemerintahan untuk melaksanakan dan mengelola kegiatan-kegiatan pemerintahan itu sendiri sesuai dengan batasan dari wewenang yang dilimpahkan tersebut.

4. Tugas-Tugas Operasional Pemerintah desa

Tugas-tugas operasional pemerintah desa meliputi pembinaan wilayah, keamanan, ketertiban, masalah kesejahteraan dan pembangunan. Tugas-tugas tersebut tak dapat dipisahkan satu dengan yang lainnya, karena masing-masing bertautan berpengaruh mempengaruhi. Di dalam pelaksanaannya membutuhkan

kerjasama dengan instansi-instansi dan organisasi kemasyarakatan RT/RW serta golongan masyarakat bersangkutan. Pembinaan wilayah meliputi : RT, RW, LPMK, Forum radio televisi. Sedangkan bidang keamanan dan ketertiban meliputi: pertanggungjawaban keamanan wilayah, pengawasan dan pengendalian penduduk, ketertiban, dan kebersihan wilayah, kepala lingkungan. Lalu berikutnya bidang kesejahteraan masyarakat meliputi: LPMK, bidang pembangunan meliputi : dalam hubungan ini Badan kompeten untuk merencanakan dan melaksanakan pembangunan ialah LPMK dan terakhir yaitu bidang perekonomian yaitu peranan LPMK untuk membantu meningkatkan taraf hidup masyarakat.

5. Pengertian Aparatur Desa

Sebelum memberikan pengertian tentang apratur pemerintah desa, terlebih dahulu diuraikan pengertian mengenai pengertian aparat yang mengacu pada kamus besar bahasa indonesia yaitu : "aparat dapat berarti alat/perkakas, instansi, pegawai negeri, alat negara, perlengkapan militer". (depdikbud, 1990:45).

Berdasarkan pengertian tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa aparat berarti orang yang bekerja pada badan/instansi yang melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dan negara.

Selanjutnya menurut C.S.T. Kansil (1985:21) memberikan pengertian tentang pemerintah adalah: "Sebagai alat (organ) yang menjalankan tugas (fungsi) dan pengertian pemerintah sebagai fungsi dari pada pemerintah" dari definisi tersebut dapat dikatakan itu merupakan badan/ lembaga/ instansi yang mengeluarkan dan memberi perintah/ meyuruh melakukan sesuatu. Sedangkan pemerintah cara atau perbuatan memerintah yang dilakukan pemerintah tersebut dalam rangka mencapai tujuan pemerintahannya.

Sedangkan pengertian desa yang dijelaskan dalam UU No. 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah dalam pasal 1 adalah sebagai berikut:

Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dalam sistem pemerintahan nasional dan berada didaerah kabupaten

Dengan demikian jelaslah bahwa desa mempunyai hak untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri yang sering disebut dengan pemberian otonomi kepada desa agar penyelenggaraan pemerintah desa dapat dilaksanakan dengan baik.

Dari pengertian di atas maka dapat disimpulkan bahwa aparat pemerintah desa adalah alat atau pelaksanaan yang menyelenggarakan pemerintah desa. Yang dalam hal ini adalah kepala desa, sekretaris desa, kepala dusun, dan kepala-kepala urusan. Kepala dusun merupakan unsur pimpinan pemerintah desa yang dibantu oleh sekretariat desa.

Sekretariat desa merupakan unsur staf yang terdiri dari sekretaris desa sebagai pimpinan sekretariat desa dan dibantu oleh kepala-kepala urusan, sedangkan kepala dusun merupakan unsur pelaksana pemerintah desa, diwilayah kerjanya.

B. Kedudukan, Tugas, Dan Fungsi Kepala Desa, Perangkat Desa Dan Badan Perwakilan Desa (BPD)

1. Kepala Desa

Pada dasarnya kepala desa adalah pimpinan pemerintah desa yang secara langsung dicalonkan dan dipilih oleh masyarakat dan secara formal ditetapkan dengan surat keputusan pejabat yang berwenang mengangkat dan memberhentikan, yaitu bupati/ walikota atas nama gubernur. Dalam melaksanakan tugasnya kepala desa mempunyai:

Kedudukan: Sebagai pemimpin dalam menyelenggarakan pemerintah desa/ marga berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama badan perwakilan desa.

Tugas: Memimpin penyelenggaraan pemerintah desa, membina kehidupan, membina perekonomian desa, memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat desa, mendamaikan perselisihan masyarakat desa, mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukumnya, mengajukan rancangan peraturan desa bersama badan perwakilan desa (BPD), menetapkan peraturan desa, menjaga

kelestarian adat istiadat yang hidup dan berkembang di desa yang bersangkutan.

- Untuk melaksanakan tugasnya kepala desa mempunyai fungsi memimpin penyelenggaraan pemerintah desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD sebagai berikut: 1. melaksanakan kegiatan menurut kerangka rumah tangganya sendiri, 2. menggerakkan partisipasi masyarakat dalam wilayah desanya, 3. melaksanakan tugas dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah, 4. melaksanakan tugas dalam rangka pembinaan masyarakat di desa, 5. melaksanakan koordinasi jalannya pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan masyarakat di desa, 6. melaksanakan urusan pemerintah lainnya yang bukan termasuk tugas instansi dan tidak termasuk urusan rumah tangga desanya sendiri.

Menurut Bayu Surianingrat fungsi kepala desa dapat dibedakan menjadi dua yaitu: antara fungsi desa (daerah) dan fungsi pemerintah yang dalam hal ini kepala desa merupakan alat desa dan alat pemerintah. (1985:98)

2. Perangkat Desa

Pada dasarnya perangkat desa adalah merupakan unsur pembantu kepala desa dalam pemerintah desa yang dipilih dan atau diangkat oleh kepala desa tanpa pemilihan sesuai dengan kondisi budaya masyarakat setempat, dari penduduk desa yang memenuhi syarat dan secara formal ditetapkan dengan keputusan kepala desa setelah mendapat persetujuan BPD.

Perangkat desa terdiri dari:

1. Unsur staf, yaitu unsur pelayanan seperti sekretaris desa/ marga dan atau tat usaha.
2. Unsur pelaksana, yaitu unsur pelaksana teknis lapangan seperti paming tani des dan urusan keamanan.
3. Unsur wilayah, yaitu unsur pembantu kepala desa seperti kepala dusun, yang jumlah dan sebutannya sesuai dengan kebutuhan dan kondisi sosial budaya masyarakat setempat.

Dalam menjalankan tugasnya perangkat desa mempunyai:

- a. Kedudukan perangkat desa dalam susunan organisasi pemerintah desa adalah membantu kepala desa dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya.
- b. Dalam melaksanakan tugas sebagaimana kedudukannya perangkat desa bertanggung jawab kepada kepala desa.
- c. Untuk menjalankan tugasnya perangkat desa mempunyai fungsi membantu tugas kepala desa

3. Badan Perwakilan Desa (BPD)

Badan perwakilan desa pada dasarnya adalah mitra sejajar dari pemerintah desa yang terdiri dari tokoh-tokoh agama, adat, organisasi sosial politik, golongan profesi dan unsur pemuka masyarakat yang dipilih dan oleh penduduk desa ditetapkan dengan keputusan kepala desa. Untuk melaksanakan pemilihan anggota BPD, kepala desa membentuk panitia pemilihan BPD beranggotakan sebanyak-banyaknya 9 (sembilan) orang terdiri dari 1 orang ketua merangkap anggota, 1 orang sekretaris merangkap anggota dan 7 orang anggota.

BPD mempunyai:

1. Kedudukan sejajar dan menjadi mitra pemerintah desa yang merupakan wahana untuk melaksanakan demokrasi berdasarkan Pancasila.
2. Tugas dan Wewenang: membentuk panitia pemilihan kepala desa, menetapkan calon kepala desa, menetapkan pemilihan dan atau pengangkatan perangkat desa, mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian kepala desa, bersama dengan kepala desa menetapkan peraturan desa, bersama kepala desa menetapkan APBDes, menampung dan menindak lanjuti aspirasi masyarakat.

Fungsi: Pengayom, yaitu menjaga kelestarian adat istiadat yang hidup dan berkembang di desa yang bersangkutan sepanjang menunjang kelangsungan pembangunan, Legislasi, yaitu merumuskan dan menetapkan peraturan desa bersama-sama pemerintah desa, pengawasan, yaitu meliputi pengawasan terhadap pelaksanaan peraturan desa, APBDes serta keputusan kepala desa, Penampung

Aspirasi Masyarakat, yaitu menangani dan menyalurkan aspirasi masyarakat yang diteima kepada pejabat atau instansi yang berwenang

C. Pelayanan publik

1. Pengertian pelayanan publik

Istilah pelayanan publik disebut juga dengan istilah pelayanan kepada orang banyak (masyarakat), pelayanan sosial, pelayanan umum, dan pelayanan prima. Menurut suryono (2001:50) secara ideal persyaratan teori yang menyangkut pelayanan publik, antara lain:

- a. Harus mampu menyatukan sesuatu yang berarti dan bermakna yang dapat pada situasi kehidupan yang nyata dalam masyarakat.
- b. Harus mampu menyajikan sesuatu perspektif ke depan.
- c. Harus dapat mendorong lahirnya cara-cara atau metode baru dalam situasi dan kondisi yang berbeda.
- d. Teori administrasi yang telah ada harus merupakan dasar untuk mengembangkan teori administrasi lainnya khususnya pelayanan publik.
- e. Harus dapat membantu pemakainya untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena yang dihadapi.
- f. Bersifat multidisipliner dan multidimensional (komprehensif)

Pengertian pelayanan publik atau pelayanan masyarakat sendiri menurut sianipar (1998:5) adalah segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparat pemerintah termasuk aparat yang bergerak di bidang perekonomian dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Handayani dalam suwondo (2001:29) “ membedakan antara pelayanan masyarakat dengan pelayanan umum. Pelayanan masyarakat yaitu aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat, sedangkan pelayanan umum atau public service yaitu pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektivitas dan penghematan dengan melayani kepentingan umum di bidang produksi atau distribusi yang bergerak di bidang jasa-jasa vital.”

Menurut siagian (1992:13) mendefinisikan pelayanan masyarakat sebagai aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat. Sedangkan Zauhar (2001:4) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan sesuatu upaya membantu atau memberikan manfaat kepada publik. Sedangkan menurut Thoha yang dikutip soedarmayanti (2000:195) “ memberikan pengertian pelayanan masyarakat sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang antar instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudian kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu.” Arti pelayanan publik atau pelayanan masyarakat tidak terlepas kesuksesan kepentingan publik dengan pelayan publik (masyarakat). Pelayan ini berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang. Tujuan dari pelayanan publik adalah memuaskan dan atau sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya. Untuk mencapai hal ini diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan dengan kenyataan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat (W. Riawan tjandra,dkk:3-4)”

2. Prinsip-prinsip pelayanan publik

Di dalam keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

2.1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2.2. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

1. Persyaratan teknis administrative pelayanan public
2. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
3. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
4. Kepastian waktu.

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

5. Akurasi.

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

6. Keamanan.

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

7. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

8. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana dan teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

9. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

10. Kedisiplinan, kesopanan, keramahan.

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

11. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Pelayanan publik oleh aparatur dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat akan kualitas pelayanan Dalam hal ini terutama pelayanan di bidang pendidikan yang mencakup kebutuhan dasar masyarakat harus benar-benar menjadi perhatian para aparatur pemerintah.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka disusunlah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Keputusan Menteri Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan public dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dengan adanya data mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat, maka akan didapat penilaian terhadap tingkat kinerja pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan pelayanannya (Ratminto, 2005.h.221)

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Men.Pan Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 dikembangkan menjadi 14 unsur yang "relevan, valid " dan "reliable", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

- a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
- b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian tugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, dan rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- n. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Pedoman penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah untuk mengetahui tingkat kinerja suatu unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Oleh karena itu, sekolah sebagai organisasi publik yang memberikan pelayanan publik di bidang pendidikan, dalam penyelenggaraan pendidikan harus dapat mengacu pada 14 variabel-variabel yang terdapat Indeks Kepuasan Masyarakat sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman untuk mewujudkan penyelenggaraan pendidikan yang bermutu sehingga dapat dijadikan sebagai pedoman untuk mewujudkan penyelenggaraan pendidikan yang bermutu sehingga dapat mewujudkan kepuasan stakeholder pendidikan.

4. Bentuk-bentuk pelayanan publik

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari tiga macam yaitu :

3.1. layanan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipatuhi oleh pelaku pelayan :

- 1) Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah tamah
- 4) Meski dalam keadaan "sepi" tidak "ngobrol" dengan cara yang sopan.

3.2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. tidak hanya dari segi jumlah tapi juga dari segi pelayanannya. Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama penilaian jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperlukan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya.

c. Layanan dengan bentuk perbuatan

Pada umumnya layanan berbentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah ke bawah. Karena faktor kesungguhan, keterampilan dan disiplin petugas sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan.

4. Manajemen pelayanan publik

Sebelum memberikan pengertian akan manajemen pelayanan public, terlebih dahulu perlu dipahami makna dari tiga kata tersebut. Menurut George R. Terry definisi manajemen sebagai berikut :

“ Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating and controlling, untill in each both science and art and followed in other accomplish predetermind objectives” (manajemen adalah suatu proses membedakan-bedakan atas perencanaan, pengorganisasian, pergerakan, pelaksanaan dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni agar dapat

menyelesaikan tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.(dalam handayani, 1988:20). Beralih pada kata pelayanan, menurut Moenir (1995:16) bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. mengenai pelayanan publik. dengan demikian dapat dikatakan bahwa manajemen pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang diselenggarakan oleh suatu pihak (pelayan publik) terhadap lain (yang dilayani) baik perorangan maupun kolektif yang bertujuan untuk memenuhi hak dan kebutuhannya berupa barang ataupun jasa.

5. Etika pelayanan publik

Etika berasal dari bahasa Yunani "Ethos" yang artinya kebiasaan/watak, etika cenderung dipandang sebagai suatu cabang ilmu dalam filsafat yang mempelajari tentang nilai-nilai baik dan buruk bagi manusia. Sedangkan De Vos secara eksplisit mengatakan bahwa etika adalah ilmu pengetahuan tentang kesusilaan/moral (Kumorotomo, 1992:8)

Berikut ini rumusan beberapa prinsip dan nilai etika pelayanan publik yang dikemukakan oleh Wardhono dan Mukhsin (1998:4) yaitu:

1. Jujur, dapat dipercaya, tidak sombong, tidak menipu, tidak mencuri, tidak curang, dan tidak berbelit-belit.
2. Integritas.
3. Memegang janji
4. Setia
5. Adil
6. Perhatian
7. Hemat
8. Kewarganegaraan
9. Keunggulan.
10. Akuntabilitas
11. Menjaga kepercayaan publik.

6. Standar pelayanan publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagaimana jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

6.1) Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

6.2) Waktu pelayanan

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

6.2) Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

6.3) Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6.4) Sarana dan prasarana

perlengkapan kantor untuk mempermudah kinerja aparat dalam menangani administrasi.

D. Strategi

1. Pengertian Strategi

Istilah strategi berasal dari kata Yunani Strategos atau strategus dengan kata jamak strategi.strategos berarti jenderal tetapi dalam Yunani kuno sering berarti perwira Negara (State officer) dengan fungsi yang luas.pada abad ke-5 SM sudah dikenal adanya Board of ten Strategi di Athena, mewakili 10 suku di Yunani. Hingga abad ke-5, kekuasaan politik terutama politik luar negeri dari kelompok strategi itu semakin meluas(Salusu, 1996:85)

Hax dan Majluf mencoba menawarkan rumusan yang komprehensif tentang strategi berikut(Salusu, 1996:100)

Strategi:

- a. ialah suatu pola yang konsisten, menyatu, dan integral.
- b. Menentukan dan menampilkan tujuan organisasi dalam artian sasaran jangka panjang, program bertindak, dan prioritas alokasi sumber daya.
- c. Menyeleksi bidang yang akan digeluti organisasi.
- d. Mencoba mendapatkan keuntungan yang mampu bertahan lama, dengan memberikan respon yang tepat terhadap peluang dan ancaman dari lingkungan eksternal organisasi, dan kekuatan serta kelemahannya.
- e. Melibatkan semua tingkat hierarki dari organisasi.

Dengan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan strategi adalah suatu kerangka yang fundamental tempat dimana suatu organisasi akan mampu menyatakan kontinuitasnya yang vital, sementara itu pada saat yang bersamaan ia akan mempunyai kekuatan-kekuatan untuk menyesuaikan diri terhadap lingkungan yang selalu berubah. Strategi itu sangat penting dipahami oleh setiap eksekutif, manajer, kepala atau ketua, direktur, pejabat senior dan junior, pejabat tinggi, menengah, dan rendah. Hal ini harus dihayati karena strategi dilaksanakan oleh setiap orang pada setiap tingkat, bukan hanya oleh pejabat tingkat tinggi.

2. Tingkatan-Tingkatan dalam Strategi

Menurut pandangan Schendel dan Charles Hofer (Salusu, 1996:101) menjelaskan ada empat tingkatan dalam strategi yang keseluruhannya biasa disebut dengan Master strategi yaitu sebagai berikut :

2.1. *Enterprise Strategy*

Strategi ini berkaitan dengan respon masyarakat. Setiap organisasi mempunyai hubungan dengan masyarakat. Masyarakat adalah kelompok yang berada diluar organisasi yang tidak dapat dikontrol. Di dalam masyarakat yang tidak terkendali itu, ada pemerintah dan ada berbagai kelompok lain seperti kelompok penekan, kelompok politik dan kelompok sosial lainnya. Kelompok-kelompok ini mempunyai interes dan tuntutan yang bervariasi terhadap organisasi, sesuatu yang perlu diberikan perhatian oleh para penyusun strategi. Jadi dalam strategi enterprise terlihat relasi antara organisasi dan masyarakat luar, sejauh interaksi itu akan dilakukan sehingga dapat menguntungkan organisasi. Strategi

itu juga menampakkan bahwa organisasi sungguh-sungguh bekerja dan berusaha untuk memberi pelayanan terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Respon terhadap keinginan masyarakat perlu diberi pertimbangan-pertimbangan etis.

2.2. *Corporate strategy*

Strategi ini berkaitan dengan misi organisasi, sehingga sering disebut juga dengan grand strategi yang meliputi bidang yang digeluti oleh suatu organisasi. Pertanyaan apa yang menjadi bisnis atau urusan kita dan bagaimana kita mengendalikan bisnis itu, tetapi juga oleh setiap organisasi pemerintahan dan organisasi non profit. Misalnya saja apakah misi universitas yang utama? Jawaban terhadap misi universitas adalah terjun ke dalam dunia bisnis agar menjadi kaya maka akibatnya bias menjadi buruk baik terhadap anak didiknya, terhadap pemerintah, maupun terhadap bangsa dan Negara. Bagaimana misi itu dijalankan juga penting, hal ini memerlukan keputusan-keputusan stratejik dan perencanaan stratejik yang selayaknya juga disiapkan oleh setiap organisasi.

2.3. *Bussines Strategy*

Strategi pada tingkat ini menjabarkan bagaimana merebut pasaran di tengah masyarakat. Bagaimana menempatkan organisasi di hati para penguasa, para pengusaha, para anggota legislative, para donor, para politisi, dan sebagainya. Semua itu dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan-keuntungan strategic yang sekaligus dapat menunjang berkembangnya suatu organisasi ke tingkat yang lebih baik.

2.4. *Funcitional Strategy*

Strategi ini merupakan pendukung dan untuk menunjang suksesnya strategi lain. Ada tiga jenis strategi fungsional yaitu sebagai berikut :

1. Strategi Fungsional ekonomi yaitu mencakup fungsi-fungsi yang memungkinkan organisasi hidup sebagai satu kesatuan ekonomi yang sehat antara lain yang berkaitan dengan keuangan, pemasaran, sumber daya, penelitian dan pengembangan.
2. Strategi Fungsional manajemen yaitu mencakup fungsi-fungsi manajemen, yaitu planning, organizing, implementing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating, decision making, representing, dan interating.

3. Strategy isu strategik fungsi utamanya adalah mengontrol lingkungan, baik situasi lingkungan yang sudah diketahui maupun yang belum diketahui atau yang selalu berubah.

Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkatan-tingkatan strategi adalah merupakan kesatuan yang bulat dan menjadi isyarat bagi setiap pengambil keputusan tertinggi bahwa untuk mengelola suatu organisasi tidak boleh hanya dilihat dari sudut kerapian administrative semata tetapi juga hendaknya memperhitungkan soal kesehatan organisasi dari sudut ekonomi.

3. Tipe-tipe Strategi

Tipe-tipe strategi Menurut Kotten (Salusu, 1996:104) adalah sebagai berikut:

3.1 *Corporate Strategy* (Strategi organisasi)

Dalam strategi ini berkaitan dengan perumusan misi, tujuan, nilai-nilai, dan inisiatif-inisiatif enerjik yang baru. Pembatasan-pembatasan diperlukan yaitu apa yang dilakukan dan untuk siapa.

3.2 *Program strategy*(Strategi program)

Dalam strategi ini lebih memberi perhatian-perhatian pada implikasi-implikasi strategik dari suatu program tertentu. Misalnya apa kira-kira dampaknya bagi organisasi apabila suatu program tertentu dilancarkan atau diperkenalkan pada masyarakat.

3.3 *Resource Support Strategy* (Strategi pendukung sumber daya)

Strategi sumber daya ini memusatkan perhatian pada memaksimalkan pemanfaatan sumber-sumber daya essensial yang tersedia guna untuk meningkatkan kualitas kinerja organisasi organisasi. Sumber daya itu dapat berupa tenaga, keuangan, teknologi dan sebagainya.

3.4 *Institusional Strategy* (strategi kelembagaan)

Fokus dari strategi institusional adalah mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif strategik.

Dari tipe-tipe strategi yang digunakan dapat membagi suatu strategi itu dalam beberapa kategori yaitu strategi organisasi, strategi program, strategi

pendukung sumber daya, strategi kelembagaan, selain itu tiap-tiap strategi ini saling menopang sehingga merupakan satu kesatuan kokoh yang mampu menjadikan organisasi sebagai salah satu lembaga yang kokoh pula dan mampu bertahan dalam kondisi lingkungan yang tidak menentu

4. Prinsip-prinsip untuk melaksanakan peningkatan kualitas Pelayanan Publik

Para eksekutif perlu menjamin bahwa strategi yang disusun dapat berhasil optimal sesuai dengan yang diharapkan, oleh sebab itu kita perlu mengetahui prinsip-prinsip apa saja yang dapat melaksanakan strategi itu dapat sukses adalah sebagai berikut :

1. Strategi haruslah konsisten dengan lingkungannya. Jangan membuat strategi yang melawan arus. Ikutilah arus perkembangan dalam masyarakat, dalam lingkungan yang memberi peluang untuk bergerak maju.
2. setiap organisasi tidak hanya membuat satu strategi. Tergantung pada ruang lingkup kegiatannya. Apabila ada banyak strategi yang satu haruslah konsisten dengan yang dibuat maka strategi yang satu haruslah konsisten dengan strategi yang lainnya. Jangan bertentangan atau bertolak belakang, semua strategi hendaknya diserasikan satu dengan yang lain.
3. Strategi yang efektif hendaknya memfokuskan dan menyatukan semua sumber daya dan tidak menceraberaikan satu dengan yang lain. Persaingan tidak sehat antar berbagai unit kerja dalam suatu organisasi sering kali mengklaim sumberdayanya, membiarkannya terpisah dari unit kerja lainnya sehingga kekuatan-kekuatan yang tidak menyatu itu justru merugikan posisi organisasi.

5. Faktor-Faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Dari pelayanan yang telah dikemukakan diatas tampak bahwa pelayanan yang diberikan selama ini masih terkesan lambat dan berbelit-belit, hal tersebut dikarenakan antara lain :

5.1 Pendidikan

Pendidikan merupakan proses belajar yang dilakukan secara sadar baik formal ataupun non formal yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan pembentukan kepribadian seseorang.

Adapun yang dimaksudkan dengan pendidikan itu sendiri menurut Nawawi(1986:8) adalah sebagai berikut:

“Pendidikan formal adalah usaha pendidikan yang diselenggarakan secara seajar,berencana, terarah dan sistematis melalui lembaga, sedangkan pendidikan non formal adalah usaha pendidikan yang diselenggarakan secara sengaja tetapi tidak sistematis di luar lingkungan dan keluarga dan lembaga pendidikan formal”

Dari definisi tersebut jika dikaitkan dengan tema penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan formal disini diartikan sebagai pendidikan yang pernah diikuti oleh aparatue Pemerintah desa mulai dari pendidikan dasar sampai dengan tingkat perguruan tinggi. Sedangkan pendidikan non formal yaitu memiliki pengertian sebagai pendidikan yang pernah diikuti aparatur Pemerintah kelurahan sesuai dengan tugasnya, seperti melalui diklat, baik yang diadakan oleh tingkat kecamatan Kabupaten/kota maupun provinsi.

Dengan demikian pendidikan formal dan non formal merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan aparatur Pemerintah Kelurahan dalam melaksanakan tugas pokoknya yang ditentukan oleh sejauh mana mereka bias menggabungkan antara pendidikan formal dengan pendidikan non formal yang diperolehnya dalam menjalankan tugas-tugas yang telah diberikan kepadanya.

5.2. Sarana dan Prasarana pelayanan

Sarana dan prasarana kantor yang memadai dan representative mutlak diperlukan oleh suatu organisasi dalam menunjang kelancaran pelaksanaan tugasnya. Walaupun suatu instansi memiliki personil dan organisasi yang baik belum tentu akan dapat mencapai tujuan organisasi apabila tidak didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai.

Penyediaan sarana kantor memerlukan pertimbangan yang serius maka menurut Moekjizat (1985, 131-132) sarana kantor yang baik adalah yang memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

a. Harus menghemat ruang lantai

- b. Tinggi meja dan kursi harus sepadan
- c. Tidak terlalu berat agar mudah dipindah-pindahkan
- d. Ingat akan kesehatan
- e. Fungsinya harus berhubungan dengan pekerjaan yang akan dilakukan
- f. Keawetan, perkakas dari logam lebih awet daripada perkakas dari kayu
- g. Resiko kebakaran, perkakas dari logam adalah lebih baik ketimbang dari kayu

Sementara itu yang dimaksud sarana fisik kantor adalah meliputi seluruh bangunan fisik, termasuk ruangan –ruangan yang ada. Ruangan yang lebar dan terbuka lebih disukai daripada serangkaian kamar yang walaupun banyak jumlahnya tetapi sempit. Dalam mengatur tata susunan meja, kursi, lemari dan peralatan lainnya perlu diperhatikan lokasi jendela-jendela guna memanfaatkan sebesar-sebesarnya cahaya matahari. Hal ini yang perlu diperhatikan sebagai bagian penataan ruang ialah mengenai penyegar udara, lampu-lampu, pemanas dan tata ruang.

5.3. Disiplin Pegawai

Disiplin adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis ataupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Maksud ditumbuhkannya disiplin kecuali kepatuhan terhadap aturan juga tubuhnya ketertiban dan efisiensi. Untuk mengerti dan memahami kemudian mematuhi aturan yang ada yang diperlukan waktu dan bentuk ketaatan itu ialah kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan.

Salah satu syarat agar dapat ditumbuhkan disiplin dalam lingkungan kerja ialah adanya pembagian kerja yang tuntas sampai pada pegawai atau petugas yang paling bawah, sehingga setiap orang tahu dengan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan dimulai dan kapan selesai, seperti apa hasil kerja yang diisyaratkan dan kepada siapa ia mempertanggungjawabkan pekerjaan itu.

Adapun yang dimaksud dengan disiplin disini adalah terbatas pada pengertian ketaatan terhadap aturan tertulis yang lebih ditekankan pada pelaksanaan aturan oleh pejabat atau petugas yang secara langsung bertanggung jawab atas pelaksanaan aturan oleh pejabat atau petugas yang secara langsung bertanggung jawab atas pelaksanaan aturan tersebut. Mengenai disiplin ini ada

dua jenis disiplin yang sangat dominant dalam usaha menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh organisasi. Kedua jenis disiplin ini adalah disiplin dalam hal waktu dan disiplin dalam hal kerja atau perbuatan. Kedua jenis disiplin tersebut merupakan kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan saling mempengaruhi. Disiplin waktu tanpa disertai disiplin kerja tidak ada artinya, dengan kata lain tidak ada hasil sesuai dengan kepentingan organisasi. Sebaliknya disiplin kerja tanpa disiplin waktu tidak ada manfaatnya. Oleh karena itu pendisiplinan tidak dapat dilakukan setengah-setengah melainkan harus serentak kedua-duanya.

5.4. Masa kerjanya

Masa kerja aparat Pemerintah Desa yang dimaksud disini adalah masa yang telah ditempuh aparat pemerintah kelurahan dalam melaksanakan tugasnya, menurut Wisma (1998:32) bahwa masa kerja adalah “masa atau lamanya seseorang pegawai mengabdikan dirinya atau bekerja pada suatu unit organisasi tertentu”

Sedangkan Djatmika (1980:178) memberikan definisi masa kerja adalah “lamanya pegawai selama bekerja pada suatu kantor atau perusahaan dan selama itu pula seseorang mendapatkan berbagai pengalaman dalam bidang tugas pekerjaannya”

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif, dengan analisa data menggunakan pendekatan Kualitatif. Dengan metode ini penulis ini akan berusaha menggambarkan dan melukiskan keadaan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan data dan fakta yang tampak dan sebagaimana adanya.

B. Fokus penelitian

Mengingat keterbatasan waktu, biaya maupun pengetahuan penelitian maka dalam menentukan fokus, sengaja dibatasi pada beberapa hal dengan menyesuaikan kenyataannya yang ada di lokasi penelitian yaitu Kantor Desa Dadaprejo antara lain yaitu :

1. Macam-macam Pelayanan publik, antara lain :
 - a. Pelayanan kepengurusan KTP dan KSK
 - b. Pelayanan Surat Akta nikah
 - c. Pelayanan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kelakuan)
2. Strategi dan langkah-langkah kebijakan yang diambil dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, yaitu:
 - A. Strategi yang diambil dalam meningkatkan pelayanan publik,yaitu:
 1. Bussines Strategy
 2. Enterprise Strategy
 3. Funcional Strategy
 4. Corporate Strategy
 5. Resource Support Strategy

- B. Langkah-langkah kebijakan yang diambil dalam meningkatkan pelayanan publik, yaitu:
- Penetapan Prosedur pelayanan
 - Penetapan Waktu pelayanan
 - Penetapan Biaya pelayanan
 - Penyediaan Sarana dan Prasarana pelayanan
 - Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparat pemerintah Desa
3. Faktor-faktor pendukung dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, yaitu :
- Tingkat pendidikan
 - Masa kerja
 - Disiplin pegawai
 - Tingkat penghasilan pegawai.

C. Lokasi dan situs penelitian

Di dalam penelitian ini, lokasi penelitian yaitu pada Kantor Desa Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu.

Adapun pemilihan terhadap lokasi penelitian tersebut didasarkan atas pertimbangan pada kemudahan dalam objek penelitian, disamping adanya kemudahan terhadap data yang diperlukan.

Sedangkan situs penelitian adalah pokok permasalahannya dimana sebenarnya peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Jadi merujuk pada definisi tersebut, situs penelitian yang akan dilakukan peneliti adalah di desa Dadaprejo Kecamatan Kota Batu.

D. Sumber data dan Jenis data

Setiap peneliti agar memperoleh hasil yang baik sesuai dengan yang dikehendaki tentunya harus ditunjang oleh data-data yang relevan, baik jumlah maupun jenis data yang diperlukan. Sedangkan data-data tersebut harus digali dan diperoleh dari berbagai sumber yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Dalam hal ini adalah pihak-pihak yang ada kaitannya dengan objek penelitian ini, sedangkan jenis data adalah :

1. Data primer, yaitu data dan informasi yang diperoleh secara langsung dari informan pada saat dilaksanakannya penelitian ini, yaitu:
 - a. Kepala desa yaitu penanggung jawab utama dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta meningkatkan pelayanan publik.
 - b. Perangkat Desa yaitu sebagai pembantu atau bawahan dari Kepala desa dalam menyelenggarakan tugas-tugas di bidangnya masing-masing dalam memberikan pelayanan publik.
 - c. Warga masyarakat yaitu diwawancarai dengan latar belakang pendidikan usia pekerjaan yang berbeda baik dalam hal penyelenggaraan administrasi maupun dalam mendapatkan pelayanan.
2. Data sekunder, yaitu data berupa dokumen-dokumen, laporan-laporan dan arsip-arsip lain yang ada relevansinya dengan penelitian.

E. Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah

1. Observasi, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap obyek-obyek yang diteliti.
2. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti secara langsung mengajukan pertanyaan terhadap narasumber untuk memperoleh data atau informasi yang berkaitan dengan kajian penelitian ini.
3. Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara melihat sumber-sumber data tertulis.

F. Instrumen penelitian.

Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan untuk menggali data dalam penelitian, yang meliputi :

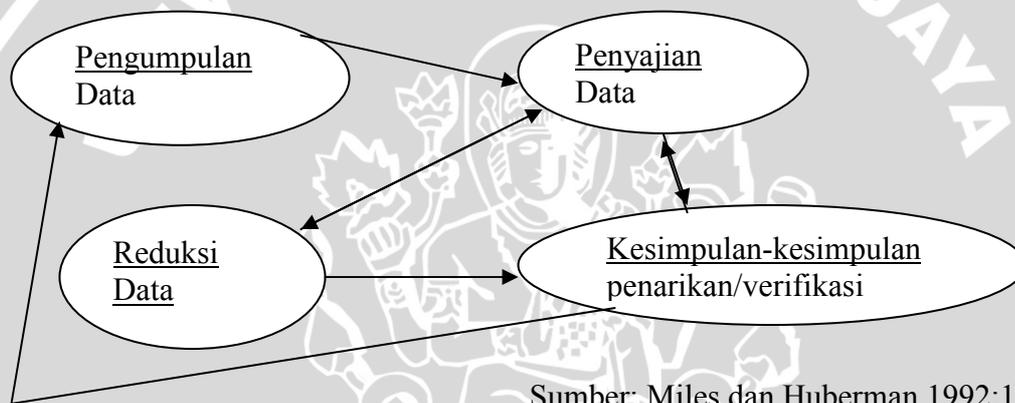
1. Pedoman wawancara, yaitu merupakan suatu petunjuk yang memuat daftar pertanyaan yang digunakan oleh peneliti, agar pertanyaan dapat lebih terarah dan berurutan.
2. Peneliti sendiri, yaitu dengan menggunakan panca indera untuk melihat atau mengamati berbagai obyek dan kejadian yang berkaitan dengan penelitian ini.

- Catatan lapangan <Field notes>, yaitu catatan yang dibuat oleh peneliti saat mengadakan pengamatan, wawancara maupun saat menyaksikan kejadian-kejadian tertentu.

G. Analisa data

Menurut Miles dan Hubberman (1992:16) analisa data terdiri dari tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Tetapi sebelum dilakukan 4 alur analisa tersebut, dilakukan kegiatan yaitu :

Gambar.1
Analisis Data Kualitatif



Sumber: Miles dan Huberman 1992:167

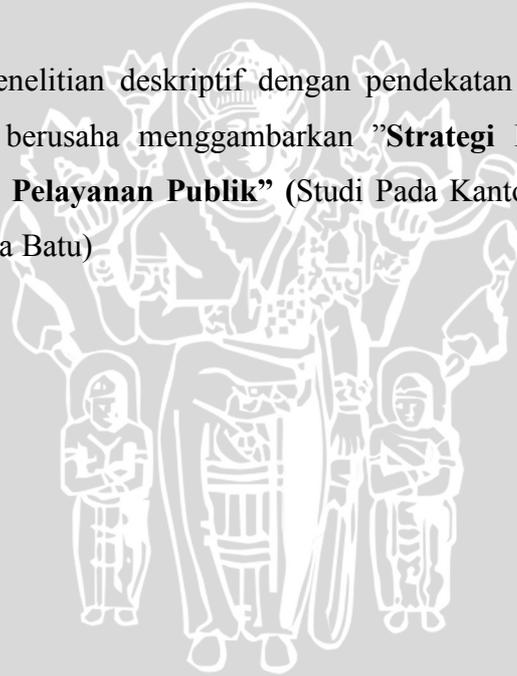
- Pengumpulan data**
Data yang muncul berbentuk kata-kata dan bukan rangkaian kata yang terkumpul dalam aneka cara (observasi)
- Reduksi data**
Merupakan proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dari tranformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.
- Penyajian data**
Sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambil tindakan berupa wawancara dan tabel.

4. Penarikan kesimpulan data

Setelah melewati tahap pertama, tahap kedua, dan tahap ketiga maka hasil dari itu lalu diadakan suatu kesimpulan yang merupakan tahap terakhir.

Dengan melihat bagan di atas dari ketiga hal tersebut yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan merupakan sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut "analisis". Dalam pandangan ini tiga jenis kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data itu sendiri merupakan proses siklus dan interaktif. Peneliti harus siap bergerak diantara empat "sumbu" kumparan itu selama pengumpulan data, selanjutnya bergerak bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan/verifikasi selama sisa waktu penelitian.

Dalam metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dengan pertimbangan peneliti berusaha menggambarkan **"Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik"** (Studi Pada Kantor Desa Dadaprejo Kecamatan Junrejo Kota Batu)



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil penelitian

1. Gambaran umum Desa Dadaprejo

a. Deskripsi Desa Dadaprejo

Kantor Desa dadaprejo merupakan salah satu Desa pada kecamatan Junrejo dan mempunyai luas wilayah 179,427 Ha.

Batas wilayah desa Dadaprejo dengan daerah lainnya, dapat dilihat seperti berikut :

- Sebelah utara : Desa pendem
- Sebelah Selatan : Kecamatan Dau
- Sebelah Barat : Desa Junrejo
- Sebelah Timur : Kecamatan Dau

Kondisi geografis Desa Dadaprejo selengkapnya dapat dilihat pada keterangan berikut ini :

Ketinggian tanah dari permukaan laut	: 500-600 m
Banyaknya curah hujan	: 2.600-3.000 mm
Topografi	: 500
Suhu udara rata-rata	: 23-28 C

Sedangkan data orbitasi (jarak dari pusat Pemerintahan desa, dapat dilihat pada keterangan berikut ini :

- Jarak dari kecamatan Junrejo : 3 Km
- Jarak dari Kota Batu : 7 Km
- Jarak dari Kabupaten Malang : 9 Km
- Jarak dari Propinsi Jawa Timur : 90 Km
- Jarak dari Ibukota Jakarta : 1000 Km

Ditinjau dari segi geografis Kantor Desa Dadaprejo merupakan daerah datar dan tidak bergelombang sedangkan secara Administratif Desa Dadaprejo terbagi atas 34 RT dan 9 RW.

Keadaan penduduk Desa Dadaprejo berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1
JUMLAH PENDUDUK DESA DADAPREJO MENURUT JENIS
KELAMIN DAN KELOMPOK UMUR
KEADAAN TAHUN 2006/2007

No.	Kelompok Umur	Penduduk		Jumlah
		Laki-laki	Perempuan	
1.	0 – 4	104	125	229
2.	5 - 9	141	167	308
3.	10 - 14	243	251	494
4.	15 – 19	167	174	341
5.	20 - 24	261	265	526
6.	25 - 29	218	229	447
7.	30 – 34	279	289	568
8.	35 - 39	163	208	371
9.	40 - 44	233	250	483
10.	45 – 49	164	210	374
11.	50 – 54	240	232	472
12.	55 keatas	368	359	727
	J U M L A H	2.581	2.759	5.340

Sumber data : Kantor Desa Dadaprejo

Berdasarkan data tabel 1`diatas maka peneliti menyimpulkan populasi berjenis kelamin perempuan tahun 2006/2007 sebanyak (2.759 jiwa) lebih banyak dibandingkan populasi laki-laki sebanyak (2.581 jiwa). Sedangkan dilihat dari jumlah kepala keluarga Dadaprejo ada : 1.112 orang KK, dari beberapa data

diatas tampak bahwa jumlah penduduk yang ada cukup besar sehingga secara tidak langsung akan menambah beban bagi aparat pemerintah Desa Dadaprejo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

Sementara itu keadaan sosial ekonomi penduduk Desa Dadaprejo dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2
JUMLAH PENDUDUK DESA DADAPREJO MENURUT MATA
PENCAHARIAN KEADAAN 2006/2007

No.	Jenis Mata Pencaharian	Jumlah	Persentase
1.	Karyawan/ swasta	460 orang	16,51
2.	PNS/ABRI/Purnawirawan	180 orang	6,46
3.	Wiraswasta/ Dagang	78 orang	2,80
4.	Petani	469 orang	16,83
5.	Pertukangan	72 orang	2,59
6.	Buruh Tani	650 orang	23,30
7.	Jasa	878 orang	31,51
J U M L A H		2.787 orang	100

Sumber data : Kantor Desa Dadaprejo

Berdasarkan tabel 2 tersebut dapat diketahui bahwa sebagian besar penduduk Desa Dadaprejo bekerja di bidang jasa, dengan jumlah sebanyak 878 jiwa (31,51) Hal ini dapat dimaklumi karena di sekitar Desa Dadaprejo terdapat beberapa industri/Pabrik. Dengan melihat tabel 2 kita juga dapat mengetahui bahwa dari 5.340 Jiwa jumlah penduduk yang ada, yang bekerja atau yang mempunyai mata pencaharian tetap hanya 2.787 jiwa (52,19%). Sedangkan 2.553 jiwa (47,81%) lainnya adalah tidak bekerja yang terdiri dari anak-anak dan sebagian lainnya pengangguran.

b. Deskripsi Pemerintah Desa Dadaprejo

Di dalam suatu bentuk pemerintahan dibutuhkan suatu pembagian tugas atau Jabatan/golongan agar dapat bekerja secara efektif dan efisien, begitupula halnya pemerintah Desa Dadaprejo, secara terperinci dan jelasnya dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3

**NAMA DAN JABATAN APARAT PEMERINTAH DESA DADAPREJO
KEADAAN TAHUN 2006/2007**

NO.	NAMA	JABATAN
1.	Nurjadi	Kepala desa
2.	Samsul Hadi	Sekretaris desa
3.	Pai	Kaur pemerintahan
4.	Tadji	Kaur Pembangunan
5.	Drs. Mastohari	Kaur kesos
6.	M. Hantono.ST	Kaur Keuangan
7.	Mukadi	Kaur keamanan

Sumber data : Kantor desa Dadaprejo

Berdasarkan tabel 3 diketahui bahwa dari segi jumlah pegawai sebenarnya masih cukup memadai, namun dari data tersebut masih terlihat hanya 1 orang pegawai yang memiliki title (Gelar) namun ditempatkan pada perangkat desa atau bawahan dari kepala desa, ini membuktikan bahwa Jabatan seseorang tidak dinilai atau dilihat dari tingkat pendidikan, namun dari faktor-faktor lainnya contohnya dari segi komunikasi atau jiwa kepemimpinan yang memadai, Serta pengaruhnya di desa yang bersangkutan. dan disetiap jabatan telah dapat dipenuhi. di setiap bidang-bidang aparat pemerintah desa dadaprejo memiliki tugas pokok dan fungsi yang telah ditentukan oleh kepala desa, namun sifatnya fleksibel dimaksudkan agar meminimalisir kendala dan hambatan-hambatan yang ada agar dapat menjalankan pelayanan kepada masyarakat secara efektif dan efisien dan sesuai

yang diharapkan bersama-sama. Hal ini senada dengan hasil wawancara dengan bapak Kepala desa yang menyatakan bahwa :

“Penetapan Aparat pemerintah desa memakai pola minimal artinya pemerintah Desa Dadaprejo memiliki struktur miskin namun kaya akan fungsi sehingga tercapai hasil dan tujuan yang efektif dan efisien”(Hasil wawancara peneliti dengan bapak kepala desa Nurjadi pada hari selasa tanggal 7 Agustus 2007 di tempat kerjanya)

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa pada aparatur desa dadaprejo memakai pola minimal dalam kinerja pemerintahan ini dimaksudkan agar pemerintah Desa Dadaprejo menggunakan anggaran seminimal mungkin namun tetap menghasilkan pelayanan publik yang maksimal.

Dalam pelaksanaan tugas pekerjaan pelayanan kepada masyarakat Pemerintah Desa Dadaprejo dilengkapi oleh sarana dan prasarana, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4

**FASILITAS APARAT KANTOR DESA DADAPREJO KEADAAN TAHUN
2006/2007**

No.	Fasilitas aparat	Kondisi		Jumlah
		Baik	Buruk	
1.	Meja tulis	7	-	7
2.	Kursi Kayu	11	2	13
3.	Kursi Panjang	2	-	2
4.	Kursi Lipat	45	6	51
5.	Mesin ketik	2	1	3
6.	Kursi tamu	4	2	6
7.	Pesawat telepon	1	-	1
8.	Balai pertemuan	1	-	1
9.	Pesawat televisi	1	-	1
10.	Rak buku	3	-	3
11.	Almari	2	1	3
12.	Komputer	1	-	1

Sumber data : Kantor desa Dadaprejo

Berdasarkan data pada tabel 4 dapat dikatakan bahwa sarana dan prasarana fisik yang ada di Kantor Desa Dadaprejo cukup memadai, walaupun masih adanya sebagian kebutuhan kantor yang belum tersedia, padahal ditinjau dari segi fungsi dan kegunaannya sangat menunjang kelancaran pelaksanaan tugas dalam peranannya memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Guna mendapatkan gambaran yang jelas tentang keadaan Pemerintah Desa Dadaprejo dalam melayani masyarakat, berikut ini akan kami tampilkan data-data fokus yang telah kami tetapkan sebelumnya sebagai berikut :

1) Struktur Organisasi Pemerintah Desa Dadaprejo

Salah satu unsur yang penting dalam suatu organisasi adalah pegawai, karena pegawai merupakan motor penggerak aktivitas suatu organisasi. Dengan melihat volume kerja yang ada biasanya dapat ditentukan jumlah pegawai dan kualifikasi seseorang pegawai yang akan menduduki jabatan dalam struktur suatu organisasi. Agar dalam penyelenggaraan kegiatan organisasi dapat terlaksana sesuai dengan sasaran dan tujuan yang ingin dicapai. Disamping itu para pegawai dituntut juga untuk memiliki kemampuan yang cukup memadai dalam rangka pelaksanaan tugas di bidang pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan kepada masyarakat.

Tugas dan fungsi pemerintahan Desa sebagai perangkat dekonsentrasi pada dasarnya adalah sama, namun besarnya tugas dan beban kerja masing-masing Desa terdapat perbedaan. Perbedaan tersebut disebabkan antara lain oleh jumlah penduduk, luas wilayah, dan karakteristik atau spesifikasi masing-masing Desa. Dengan alasan tersebut maka struktur organisasi pemerintah desa ditetapkan dua pola yaitu pola minimal dan pola maksimal

Berkaitan dengan hal tersebut, dengan melihat potensi yang ada maka Pemerintahan Desa Dadaprejo menggunakan atau menganut pola minimal. Karena setiap fungsi memiliki tugas-tugas yang prioritas, adapun setiap jabatan memiliki tugas pokok tertentu dimulai oleh kepala desa yaitu sebagai pengawas, bertanggung jawab atas kinerja perangkat desa, pengayom serta pemberi motivasi kepada bawahannya, tugas sekretaris desa yaitu membantu tugas fungsional dari kepala desa, mewakili kedudukan kepala desa, bertanggungjawab atas perangkat

desa,serta membantu tugas pada perangkat desa jika diperlukan, tugas kepala urusan pemerintahan yaitu membantu tugas-tugas sekretaris desa, melayani secara administrative kepengurusan (KSK dan KTP), tugas kepala urusan kesehatan sosial yaitu membantu kinerja sekretaris desa, melayani bidang keagamaan, melayani kegiatan bakti sosial dan penyuluhan kesehatan, membantu kinerja kepala desa dan perangkat desa lainnya. Tugas kepala urusan keuangan yaitu membantu tugas sekretaris desa, mengatur anggaran keuangan pemerintah desa baik untuk fungsional maupun struktural, membantu tugas kepala desa, membantu tugas perangkat desa lainnya. Tugas Kepala urusan umum yaitu melayani pelegalisiran surat-surat penting,contohnya pembuatan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kelakuan),Akta nikah,dan lain-lainnya, serta membantu kinerja sekretaris desa dan perangkat desa lainnya. Tugas Kepala urusan Pembangunan yaitu membantu kinerja sekretaris desa, menampung segala aspirasi masyarakat desa, melayani pengusaha-pengusaha kecil atau pedagang dalam sektor pembangunan desa. Tugas Kepala Urusan Keamanan yaitu membantu kinerja sekretaris desa, mengatur jadwal ronda malam, membangun infrastruktur misalnya pos kamling. Jadi setiap personil aparat pemerintah desa dadaprejo memiliki tugas-tugas pokok namun dapat membantu personil lainnya jika diperlukan jadi bersifat fleksibilitas. Sesuai dengan hal tersebut berikut wawancara dengan Kepala dusun I yaitu bapak Hari utomo menyatakan bahwa :

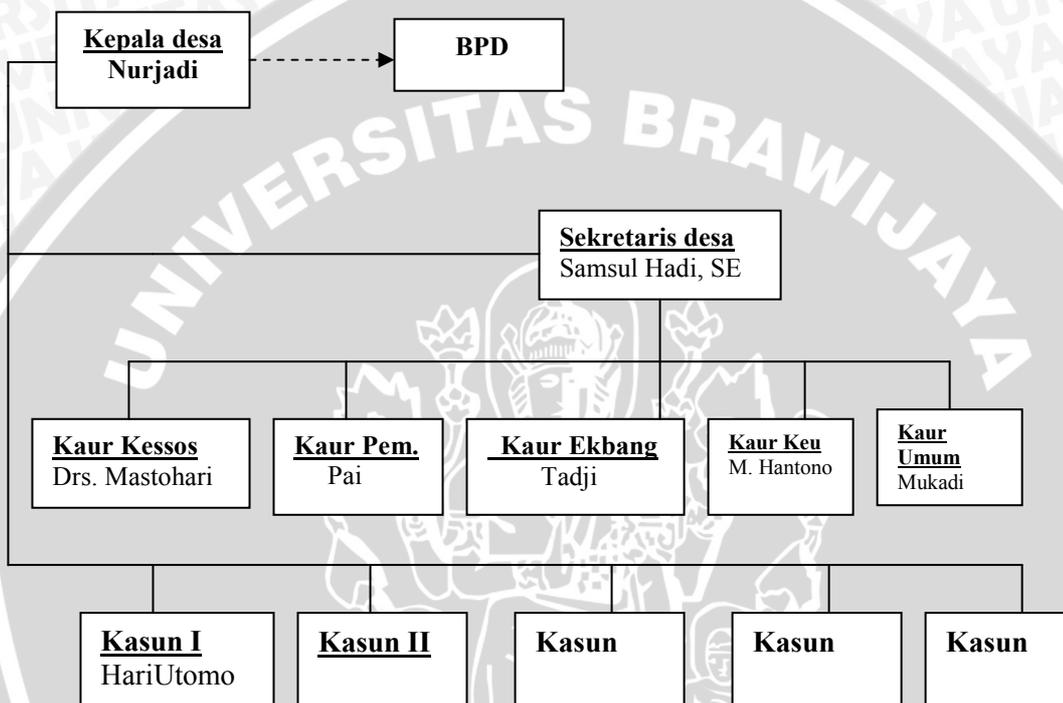
“ kinerja aparat pemerintah Desa Dadaprejo sebenarnya sudah sesuai dengan tupoksi, tetapi sebenarnya dapat merangkap sesuai dengan instruksi kepala desa, terutama kegiatan di dusun dilaporkan ke kepala desa”(Hasil wawancara peneliti dengan bapak hari utomo selasa tanggal 7 agustus 2007 di tempat kerjanya)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut sudah terlihat jelas bahwa segala perangkat desa bersifat fleksibilitas.

Adapun struktur organisasi pemerintah Desa Dadaprejo berdasarkan data dan pengisian personilnya pada gambar 2.

Gambar 2

**STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAH DESA DADAPREJO
KEADAAN TAHUN 2006/2007**



Sumber data : Kantor Desa Dadaprejo

Berdasarkan data pada gambar 2 diatas menunjukkan bahwa jabatan yang ada pada Struktur Organisasi Pemerintah Desa pada desa objek penelitian telah terisi semuanya.

2) Keadaan Kepegawaian Aparat Pemerintah Desa Dadaprejo.

Bertolak dari pemahaman bahwa kehidupan masyarakat senantiasa akan terus berkembang secara cepat dan dinamis, maka akan semakin mendesak pula untuk lebih mengembangkan aparat pemerintah Desa yang lebih akomodatif, kreatif dan professional sesuai dengan bidang tugasnya. Sebagai implikasinya persyaratan pendidikan, kepangkatan dan golongan dalam penetapan dan

penempatan struktur suatu organisasi haruslah sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan.

Berkenaan dengan hal tersebut diperlukan beberapa terobosan baru dan kreatifitas dalam meningkatkan dan mengembangkan aparat yang ada, baik dengan cara penambahan jumlah pegawai maupun melalui peningkatan kualitas pegawai sesuai dengan hal tersebut, kepala Desa Dadaprejo menyatakan bahwa :

“Karena adanya keterbatasan jumlah pegawai yang kurang dan dalam proses penyesuaian dari kantor desa menjadi kelurahan, maka kami mengambil kebijaksanaan untuk merekrut beberapa tenaga honorer lagi sebagai tenaga staf kantor desa, guna membantu kelancaran pelaksanaan tugas-tugas rutin dan tugas pelayanan kepada masyarakat. sedangkan untuk masalah penggajiannya, selain mendapatkan bantuan dari Pemerintah kota, kami juga memberikan insentif tambahan yakni dengan menyisihkan sebagian dari biaya administrasi yang diberikan oleh warga masyarakat. (Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Nurjadi pada hari selasa Tanggal 7 Agustus 2007 di ruang kerjanya)”

Berdasarkan Hasil wawancara tersebut diketahui bahwa dengan pertimbangan jumlah tenaga staf yang ada, maka pihak desa berupaya untuk memenuhinya dengan cara merekrut tenaga-tenaga honorer. Hal ini ditujukan semata-mata agar proses pelayanan yang diberikan tidak terganggu dan dapat berjalan dengan lancar.

Berikut pula hasil wawancara dengan Bapak Hantono sebagai staf Kepala Urusan Keuangan yang menyatakan bahwa :

“mekanisme dan sistem pelayanan pegawai honorer sudah cukup efisien dan efektif diatur sepenuhnya oleh Pemerintah Kota Batu selain itu ada tambahan seperti tunjangan, yang dulunya 3 bulan sekali lalu berubah dengan kebijakan yang baru yaitu 1 bulan sekali untuk tahun 2007” (Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Hantono pada hari selasa tanggal 7 agustus 2007)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut memperlihatkan strategi penggajian kepada pegawai sudah semakin efektif dan efisien.

Untuk mengetahui keadaan kepegawaian dan jenjang pangkat dan golongan aparat Pemerintah desa dadaprejo dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5
STATUS APARAT PEMERINTAH DESA DADAPREJO KEADAAN
TAHUN 2006/2007

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Nurjadi	Kepala desa	Non PNS
2.	Samsul Hadi	Sekretaris desa	Non PNS
3.	Pai	Kaur pemerintahan	Non PNS
4.	Tadji	Kaur Pembangunan	Non PNS
5.	Drs. Mastohari .	Kaur kesos	Non PNS
6.	M. Hantono.ST	Kaur Keuangan	Non PNS
7.	Mukadi	Kaur umum	Non PNS
8.	Saiful	Kaur keamanan	Non PNS

Berdasarkan tabel 5 diatas maka dapat terlihat aparat pemerintah Desa Dadaprejo memiliki personil atau pegawai sebanyak 8 orang dengan berstatus honorer.

3) Hubungan kerjasama atau fleksibilitas dalam pelaksanaan tugas.

Suatu kegiatan atau pekerjaan akan dapat diselesaikan dengan baik apabila terdapat adanya kerjasama yang melibatkan peran serta dan bantuan orang lain. Hal ini juga dirasakan oleh pemerintah Desa Dadaprejo, dimana dalam rangka mencapai hasil kerja secara optimal mutlak diperlukan adanya hubungan kerja dan kerjasama antar sesama aparat maupun dengan masyarakat sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Desa Dadaprejo yang menyatakan :

“Dalam organisasi pemerintah Desa Dadaprejo telah ada mekanisme hubungan kerjasama yang jelas, baik itu dalam hubungan perintah maupun dengan hubungan pertanggungjawaban. sekretaris desa diberi perintah oleh dan bertanggungjawab kepada kepala desa, kepala lingkungan yang dalam hal ini digantikan kedudukannya oleh RW diberi perintah oleh dan bertanggungjawab langsung kepada kepala desa,

Kepala urusan diberi perintah oleh dan bertanggungjawab langsung kepada sekretaris desa dan staf pembantu diberi perintah dan bertanggungjawab kepada masing-masing kepala urusan yang membawahnya. Namun demikian mekanisme hubungan kerja tersebut tidak bersifat kaku dan statis tetapi menyesuaikan dengan situasi dan kondisi yang ada, misalnya kerap kali kepala desa bisa langsung berhubungan dengan Kaur tanpa melalui sekretaris desa. Hal ini terjadi karena sekretaris absen atau dinas luar, sehingga untuk menghindari kemacetan organisasi terpaksa kepala desa menerobos dan memberi perintah langsung kepada kaur. Demikian pula halnya dengan mekanisme hubungan kerja untuk unsur-unsur yang lain. Namun perlu diingat tanggungjawab tetap sesuai dengan mekanisme sebagaimana telah disebutkan diatas (Hasil wawancara peneliti dengan Bpk Nurjadi Hari rabu tanggal 8 Agustus 2007 di ruang kerjanya)”

Berdasarkan dari hasil wawancara diatas maka dapat dilihat bahwa terdapatnya sifat fleksibel pada pihak aparat pemerintah Desa Dadaprejo dalam melaksanakan tugas-tugasnya dalam melayani masyarakat

Untuk menciptakan kondisi tersebut diperlukan adanya keluwesan atau fleksibilitas pelaksanaan tugas sehari-hari, dengan kata lain tidak terlalu kaku dengan aturan-aturan dan rutinitas kerja,serta dengan tetap mengutamakan pelayanan kepada masyarakat. Dengan menyimak beberapa keterangan tersebut dapat diketahui bahwa untuk menghindari adanya kekakuan dan kekosongan dalam pelaksanaan tugas dapat dihindari dengan jalan menciptakan keluwesan dan fleksibilitas kerja, akan tetapi dengan tidak mengabaikan mekanisme kerja yang telah ada.

2. Data Fokus Penelitian

a. Macam-macam pelayanan publik pada Pemerintah Desa Dadaprejo

Sejauh ini beberapa macam pelayanan publik yang ada di pemerintahan Desa Dadaprejo, terdapat 4 bentuk pelayanan yaitu pertama adalah KTP (Kartu Tanda Penduduk) yaitu sebagai identitas warga yang menduduki daerah desa dadaprejo ini, KSK (Kartu Susunan Keluarga) sebelum memiliki kartu tanda penduduk terlebih dahulu warga Desa Dadaprejo memiliki Kartu tersebut agar mempermudah mendata tiap tiap warga, lalu yang kedua yaitu Akta nikah yaitu sebagai tanda legalisir atau tertulis warga Desa Dadaprejo jika ingin berumah tangga, yang ketiga SKCK (Surat Keterangan Catatan

Kelakuan), yaitu berguna untuk kelengkapan arsip, misalnya ingin mencari pekerjaan. agar lebih terperinci maka dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9
MACAM-MACAM PELAYANAN
DI KANTOR DESA DADAPREJO
TAHUN 2006/2007

No.	Bentuk pelayanan	Jumlah (org)	Persentase
1.	. KTP	438	58,79
2.	. KSK	92	12,34
3.	Akta nikah	79	10,60
4.	. SKCK	62	8,32
	J U M L A H	745	100

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat diketahui bahwa bentuk pelayanan di kantor Desa Dadaprejo bermacam-macam dan pada tabel 9 telah disebutkan ada 4 jenis pelayanan. Jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang dominan di kantor Desa Dadaprejo adalah sebanyak 745 orang, dimana masyarakat yang membutuhkan pelayanan kependudukan seperti : kepengurusan KTP sebesar 438 orang (58,79 %) dan Kartu Susunan Keluarga (KSK) sebesar 92 orang (12,34 %), surat akta nikah sebanyak 79 orang (10,60 %) lebih banyak dari pelayanan lainnya, karena pelayanan kependudukan tiap hari pasti ada masyarakat yang membutuhkannya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kaur pemerintahan dinyatakan bahwa :

“Dalam rangka upaya dalam meningkatkan pelayanan publik dan efektivitas kerja maka saya ambil contoh yaitu dalam kepengurusan KTP dan KSK perlu adanya suatu strategi lalu akhirnya saya menerapkan pembagian kelompok dalam proses kepengurusan tersebut, ini dimaksudkan agar mendapatkan kinerja yang efisien dan efektif, ini juga salah satu upaya yang dilakukan aparat pemerintah desa dadaprejo menanggapi dan menerima lalu pihak pemerintah merespon saran saran warga agar tidak berbelit belit dalam mengurus KTP, maka saya

mengambil keputusan untuk membagi menjadi beberapa kelompok” (Hasil wawancara peneliti dengan Kaur Pemerintahan Bpk.Pai Kamis tanggal 29 agustus 2007 diruang kerjanya)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat terlihat bahwa aparat pemerintah desa dadaprejo telah melakukan salah satu strategi di dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

1. Pelayanan kepengurusan KTP dan KSK (Kartu Tanda Penduduk) dan (Kartu Susunan Keluarga)

Salah satu bentuk pelayanan publik di kantor Desa Dadaprejo adalah kepengurusan KTP dan KSK, dimana ini merupakan sebagai identitas maupun keterangan seseorang jika bertempat tinggal suatu wilayah desa/tempat dan membuktikan bahwa juga warga Indonesia.

Pada pemerintah Desa Dadaprejo khususnya pada kepengurusan KTP dan KSK di dalam proses pembuatannya memiliki beberapa langkah-langkah ataupun prosedur-prosedur yang perlu ditaati oleh setiap calon warga dadaprejo, namun tahapan pertama kali dilakukan ada pembagian kelompok/golongan dalam pembuatan kepengurusan KTP, yaitu :

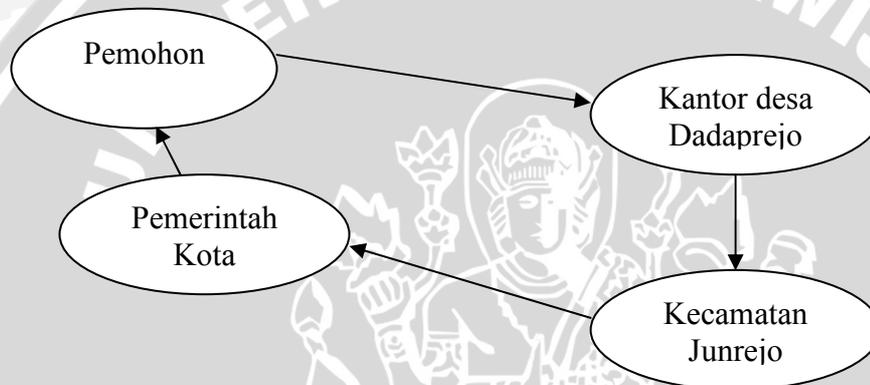
- a. Pemula, yaitu seseorang calon warga dadaprejo yang baru pertama kali membuat KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- b. Dewasa, yaitu seseorang yang telah memiliki KTP namun hanya memperpanjang batas waktu kadaluarsa KTP tersebut.
- c. Warga pindah tempat, yaitu seseorang yang telah memiliki KTP namun merupakan pendatang yang bermaksud akan menempati dan bertempat tinggal di dalam wilayah Desa Dadaprejo.berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kaur pemerintahan dinyatakan bahwa :

“ Dalam rangka dalam meningkatkan pelayanan publik dan efektivitas kerja maka dalam kepengurusan KTP dan KSK perlu adanya suatu strategi di dalam pelayanan tersebut agar mendapatkan kinerja yang efisien dan efektif, ini juga salah satu upaya yang dilakukan aparat pemerintah desa dadaprejo menanggapi dan menerima lalu pihak pemerintah merespon saran saran warga agar tidak berbelit belit dalam mengurus KTP, maka saya mengambil keputusan untuk membagi menjadi beberapa kelompok” (Hasil wawancara peneliti dengan Kaur Pemerintahan Bpk.Pai Kamis tanggal 29 agustus 2007 diruang kerjanya)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa aparat pemerintah Desa Dadaprejo telah berupaya menjalankan salah satu strategi peningkatan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

Berikut merupakan prosedur pelayanan KTP dan KSK menurut pembagian kelompoknya dapat dilihat pada gambar 3.

Gambar 3
ALUR KEPENGURUSAN KTP DAN KSK
KELOMPOK PEMULA



Sumber : data sekunder dari Kaur Pemerintahan desa dadaprejo

a. Pemula

1. Harus memiliki surat pengantar dari RT dan RW
2. Mempersiapkan pas foto 3X4 sebanyak 2 lembar, dan melampirkan fotokopi KSK.
3. mendatangi datang ke kantor desa untuk mengambil KTP lalu diisi dan ditanda tangani oleh kepala desa
4. dibawa ke Kecamatan lalu minta tanda tangan pak camat
5. setelah itu, diantar ke catatan sipil Pemerintah Kota Batu.
6. Biaya administrasi yang dikenakan sebesar @Rp.2500
7. Waktu pembuatan KTP adalah 3 hari langsung dapat diambil di catatan sipil

Berdasarkan gambar 3 diatas sudah cukup jelas alur proses kepengurusan KTP dan KSK dalam kelompok pemula sudah cukup sistematis.

Gambar 4
ALUR KEPENGURUSAN KTP DAN KSK
KELOMPOK DEWASA



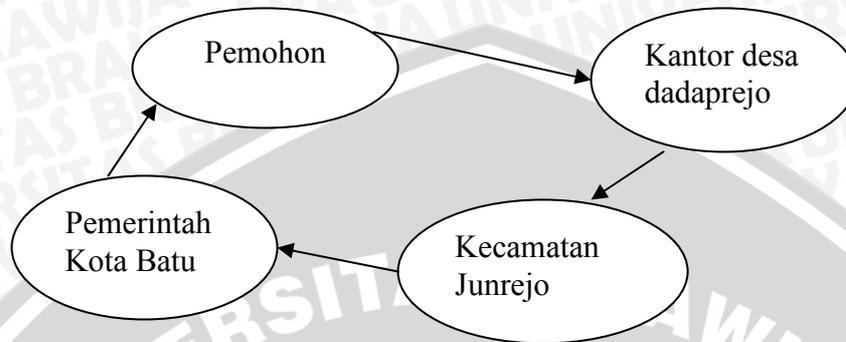
Sumber : data sekunder dari Kaur Pemerintahan desa dadaprejo

b. Dewasa

1. Harus memiliki surat pengantar dari RT dan RW
2. Mempersiapkan pas foto 3X4 sebanyak 2 lembar, dan melampirkan fotokopi KK.
3. Apabila KTP hilang, maka terlebih dahulu mengurus surat keterangan kehilangan dari Polsek setempat.
4. dibawa ke Kecamatan lalu minta tanda tangan pak camat
5. setelah itu, diantar ke catatan sipil Pemerintah Kota Batu.
6. Biaya administrasi yang dikenakan sebesar @Rp.2500
7. Waktu pembuatan KTP adalah 3 hari langsung dapat diambil di catatan sipil

Berdasarkan gambar 4 diatas sudah cukup jelas alur proses kepengurusan KTP dan KSK dalam kelompok dewasa sudah cukup sistematis.

Gambar 5
ALUR KEPENGURUSAN KTP DAN KSK
KELOMPOK WARGA PINDAH TEMPAT



Sumber : data sekunder dari Kaur Pemerintahan desa dadaprejo

c. Warga pindah tempat

1. Harus memiliki surat pengantar dari RT dan RW
2. Harus memiliki surat keterangan pindah tempat dan mengurus KSK terlebih dahulu bersama-sama.
3. mendatangi datang ke kantor desa untuk mengambil KTP lalu diisi dan ditanda tangani oleh kepala desa.
4. dibawa ke Kecamatan lalu minta tanda tangan pak camat
5. setelah itu, diantar ke catatan sipil Pemerintah Kota Batu.
6. Biaya administrasi yang dikenakan sebesar @Rp.2500
7. Waktu pembuatan KTP adalah 3 hari langsung dapat diambil di catatan sipil.

Berdasarkan gambar 5 diatas sudah cukup jelas alur proses kepengurusan KTP dan KSK dalam kelompok warga pindah tempat sudah cukup sistematis.

Dengan adanya pembagian kelompok dalam kepengurusan KTP dan KSK tersebut, maka pedoman pelayanan pemerintah desa dadaprejo dalam melaksanakan pelayanan publik telah dapat diimplementasikan namun masih terdapat sedikit kendala yaitu warga kurang mendapatkan informasi prosedur tetapi tidak terlalu berpengaruh pada proses kepengurusan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan warga setempat dinyatakan bahwa :

“ Sebenarnya saya tidak ada masalah kok waktu mengurus KTP dan KSK, namun pada awalnya saya juga bingung karena baru pertama kali membuat KTP, kenapa dibagi beberapa kelompok namun saya diberitahukan oleh bapak pai, akhirnya saya mengerti maksud pembagian kelompok tersebut untuk mempermudah proses kepengurusannya”(Hasil wawancara peneliti dengan supriyanto kamis tanggal 29 agustus 2007 di rumahnya)

2. Pelayanan Kepengurusan Akta nikah

Pelayanan kepengurusan Akta nikah diperlukan warga untuk memberikan keterangan bahwa statusnya berubah yaitu menjadi suami istri, surat ini juga diperlukan dalam kepengurusan warisan serta keperluan lain-lainnya.

Ada beberapa prosedur atau langkah-langkah yang harus dipenuhi oleh warga, yaitu :

- a. Harus memiliki surat pengantar dari RT dan RW
- b. Fotokopi KTP, KSK, Akte kelahiran atau ijazah
- c. Pas foto 3X4 atau 3X3 sebanyak 5 lembar
- d. Lalu mendatangi penghulu/P3N
- e. Kepengurusan selanjutnya diberikan wewenang kepada P3N ke desa sampai ke KUA (Kantor Urusan Agama) sampai pada pelaksanaannya.
- f. Biaya yang dikenakan sebesar @Rp. Rp.5000
- g. Waktu pembuatan yaitu 1 hari

Sumber : data sekunder dari arsip Kaur Pemerintahan desa dadaprejo

Selanjutnya untuk memperlengkap data dalam kepengurusan akta nikah peneliti ingin menjelaskan secara detail dan terperinci pada point e yaitu tentang Prosedur nikah yang dapat dilihat pada Gambar 6.

Gambar 6
Alur Prosedur Nikah

A. Prosedur Nikah



Persyaratan nikah

Bagi WNI (Warga Negara Indonesia) :

1. Fotocopy KTP, Akte kelahiran/keterangan lahir dan ijazah terakhir calon mempelai
2. Surat Keterangan untuk nikah dari desa
3. Surat Keterangan asal usul
4. Surat persetujuan calon mempelai
5. Surat Keterangan orang tua calon mempelai
6. Surat ijin kedua orang tua bagi calon mempelai usia kurang dari 21 tahun
7. Surat Keterangan kematian suami/isteri bagi janda/duda mati dari desa
8. Surat Pemberitahuan kehendak nikah
9. Surat ijin pengadilan agama bagi :
 - a. Mempelai laki-laki usia kurang dari 19 tahun
 - b. Mempelai perempuan usia kurang dari 16 tahun
10. Akte cerai/talak/kutipan buku pendaftaran cerai/talak bagi janda/duda cerai/talak
11. Surat ijin pengadilan agama bagi yang akan poligami
12. Surat ijin komandan bagi TNI/POLRI
13. Fotocopy kartu imunisasi TT bagi calon mempelai perempuan
14. Surat dispensasi camat bagi yang menikah kurang dari 10 hari kerja
15. Surat rekomendasi nikah dari KUA kecamatan bagi calon mempelai dari luar daerah/kecamatan
16. Surat Keterangan wali

17. Pas photo berwarna ukuran 2x3 (5 lembar)
18. Surat pernyataan Belum pernah Menikah bagi yang usia 35 tahun
19. Materai 6000 yang masih berlaku (1 lembar)

Bagi WNA (Warga Negara Asing) :

- 1) Surat rekomendasi dari kedutaan Besar/konsulat Jenderal yang bersangkutan di Indonesia
- 2) Fotocopy Visa dengan menunjukkan aslinya
- 3) Fotocopy Paspor dengan menunjukkan aslinya
- 4) Fotocopy ID Card (Kartu pengenalan diri)
- 5) Pas photo ukuran 2x3 (5 lembar)
- 6) Dispensasi Camat jika pelaksanaan nikah kurang dari 10 hari kerja
- 7) Surat Keterangan lain yang berlaku di Negara yang bersangkutan jika ada.

Sumber : data sekunder dari arsip Kantor urusan agama desa dadaprejo

3. Pelayanan Kepengurusan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kelakuan)

SKCK atau Surat Keterangan Catatan Kelakuan biasanya surat keterangan berfungsi sebagai kelengkapan persyaratan arsip-arsip jika seseorang warga melamar suatu pekerjaan, dan merupakan catatan kelakuan di lingkungan masyarakat, maka kepengurusan SKCK merupakan salah satu pelayanan publik yang dominan pada kantor desa. Adapun dalam pembuatan SKCK terdapat beberapa prosedur atau langkah-langkah yang harus dipenuhi, yaitu:

a. Membawa surat pengantar dari RT yang harus diketahu RW, lalu fotokopi 2 kali, persyaratannya :

1. Fotokopi KTP
2. Fotokopi KSK
3. Foto ukuran 4X6 berwarna (khusus PNS 9 lembar, swasta 6 lembar)

b. Pembuatan surat keterangan di kantor desa dadaprejo, yaitu:

1. Riwayat orang tua
2. Keterangan pemohon
3. Keterangan yang dituju

c. Ke kecamatan meminta tanda tangan Camat

Sumber : data sekunder dari arsip Kaur Pemerintahan desa dadaprejo

A. Strategi yang diambil di dalam meningkatkan pelayanan publik,yaitu:

1. Bussines Strategy

Strategi pada tingkat ini menjabarkan bagaimana merebut pasaran di tengah masyarakat. Bagaimana menempatkan organisasi di hati para penguasa, para pengusaha, para anggota legislative, para donor, para politisi, dan sebagainya. Semua itu dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan-keuntungan strategic yang sekaligus dapat menunjang berkembangnya suatu organisasi ke tingkat yang lebih baik.

2. Enterprise Strategy

Strategi ini berkaitan dengan respon masyarakat. Setiap organisasi mempunyai hubungan dengan masyarakat. Masyarakat adalah keolmpok yang berada diluar organisasi yang tidak dapat dikontrol. Di dalam masyarakat yang tidak terkendali itu, ada pemerintah dan ada berbagai kelompok lain seperti kelompok penekan, kelompok politik dan kelompok sosial lainnya. Kelompok-kelompok ini mempunyai interes dan tuntutan yang bervariasi terhadap organisasi, sesuatu yang perlu diberikan perhatian oleh para penyusun strategi. Jadi dalam strategi enterprise terlihat relasi antara organisasi dan masyarakat luar, sejauh interaksi itu akan dilakukan sehingga dapat menguntungkan organisasi. Strategi itu juga menampakkan bahwa organisasi sungguh-sungguh bekerja dan berusaha untuk memberi pelayanan terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Respon terhadap keinginan masyarakat perlu diberi pertimbangan-pertimbangan etis.

3. Strategi Fungsional ekonomi

yaitu mencakup fungsi-fungsi yang memungkinkan organisasi hidup sebagai satu kesatuan ekonomi yang sehat antara lain yang berkaitan dengan keuangan,pemasaran,sumber daya,penelitian dan pengembangan.

4. Corporate strategy

Strategi ini berkaitan dengan misi organisasi, sehingga sering disebut juga dengan grand strategi yang meliputi bidang yang digeluti oleh suatu organisasi.

Pertanyaan apa yang menjadi bisnis atau urusan kita dan bagaimana kita mengendalikan bisnis itu, tetapi juga oleh setiap organisasi pemerintahan dan organisasi non profit. Misalnya saja apakah misi universitas yang utama? Jawaban terhadap misi universitas adalah terjun ke dalam dunia bisnis agar menjadi kaya maka akibatnya bisa menjadi buruk baik terhadap anak didiknya, terhadap pemerintah, maupun terhadap bangsa dan Negara. Bagaimana misi itu dijalankan juga penting, hal ini memerlukan keputusan-keputusan strategik dan perencanaan strategik yang selayaknya juga disiapkan oleh setiap organisasi.

5. Resource Support Strategy

Strategi sumber daya ini memusatkan perhatian pada memaksimalkan pemanfaatan sumber-sumber daya essential yang tersedia guna untuk meningkatkan kualitas kinerja organisasi. sumber daya itu dapat berupa tenaga, keuangan, teknologi dan sebagainya.

b. Langkah-langkah Pemerintah Desa Dalam meningkatkan pelayanan Publik

Untuk memperlancar dan mempercepat proses pelayanan diperlukan adanya pedoman pelayanan yang jelas, yang didalamnya mengatur dan memuat persyaratan, prosedur pelayanan, biaya atau tarif yang jelas serta batas waktu penyelesaian pelayanan, baik itu yang dituangkan dalam bentuk panduan atau papan pengumuman maupun media informasi lainnya. Untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang data-data tersebut, maka peneliti mencoba untuk menampilkan data tersebut:

Dalam hal ini Pemerintah Desa Dadaprejo bahwa Pedoman Pelayanan yang ditetapkan merupakan strategi dan langkah kebijakan yang ingin dicapai, meliputi :

1. Penetapan Prosedur pelayanan

Suatu pekerjaan tentunya memerlukan proses dalam penyelesaiannya dengan melalui perencanaan yang baik serta prosedur yang ideal untuk saat ini belum tentu mampu dan cocok digunakan untuk selama-selamanya. Jadi penyempurnaan dari prosedur penyelesaian suatu pekerjaan harus selalu

dikakukan, karena dalam perkembangannya sangat dipengaruhi oleh ilmu pengetahuan dan teknologi. Hal tersebut bukan saja untuk mengantisipasi kesulitan-kesulitan dalam bekerja, akan tetapi untuk memperbaiki tata kerja yang saat ini sedang berlangsung. Dimana hasilnya bukan hanya untuk penghematan tenaga, waktu, uang dan ruang melainkan untuk meningkatkan semangat dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya selalu berorientasi pada prosedur dan aturan-aturan yang telah disepakati atau ditetapkan. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan sekretaris Desa Dadaprejo sebagai berikut :

“Bagi masyarakat yang memerlukan pelayanan di desa, terlebih dahulu harus melengkapi persyaratan yang telah disepakati atau ditetapkan yakni adanya surat pengantar dari RT setempat, Kartu Keluarga dan SPPT atau surat keterangan telah membayar PBB serta kelengkapan surat yang akan diminta. Selanjutnya pihak desa akan memproses surat tersebut. Setelah selesai baru diteruskan pada kepala desa untuk dimintakan tanda tangan dan kemudian dimasukkan dalam buku register dan selanjutnya diserahkan kepada yang bersangkutan dengan sebelumnya membayar biaya administrasi sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan (Hasil wawancara peneliti dengan Bpk. Samsul Hadi pada hari rabu tanggal 8 Agustus 2007 di ruang kerjanya)”

Dalam pelaksanaan sehari-hari prosedur yang telah ditetapkan tersebut kadang kala sering dilanggar oleh masyarakat sehingga masyarakat sehingga masyarakat harus kembali karena tidak membawa kelengkapan surat-surat yang telah disepakati tersebut.

Sebagai bahan perbandingan berikut ini kami sajikan data hasil wawancara peneliti dengan warga masyarakat Desa Dadaprejo yang menyatakan sebagai berikut:

“Sebelum mengurus surat ke kantor desa saya terlebih dahulu mengurus surat pengantar dari RT dan apabila saya tidak membawa surat tersebut, maka saya tidak akan dilayani, karena memang ketentuannya demikian. Hal tersebut sebenarnya ditujukan agar proses pelayanan menjadi lebih tertib, tepat dan teratur serta cepat dalam penyelesaiannya. (Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Benny pada hari kamis tanggal 9 Agustus 2007 dirumahnya)”

Dari keterangan diatas diketahui bahwa prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah Desa Dadaprejo selama ini dirasakan sebagai sesuatu yang harus ditaati karena sudah menjadi ketetapan yang berlaku.

Namun di dalam proses pelayanan ada sedikit kendala-kendala selain warga yang tidak disiplin terhadap kelengkapan persyaratan tetapi informasi secara berkelanjutan tentang tempat tinggal ini dirasakan betul terhadap aparat pemerintah desa karena mengganggu proses pelayanan contohnya pada masalah kepengurusan pembayaran wajib PBB (Pajak Bumi dan Bangunan) ini senada dengan pernyataan Kaur pemerintahan sebagai berikut :

“segala pelayanan publik sebenarnya secara garis besar sudah cukup terpenuhi jika ingin mengurus surat-surat penting untuk melegalisir kepala desa dan sekretaris desa, namun ada kendala sedikit jika kepala desa dan sekretaris desa tidak ada di tempat, dan staf lainnya juga meninggalkan tempat untuk kepentingan lainnya juga, lalu yang paling menjadi kendala pada tahun ke tahun adalah pada pembayaran Wajib PBB jika pemilik rumah tidak ada di daerah desa, kadangkala pihak aparat mengalami kerepotan, itu saja yang lain aman-aman saja menurut saya.”(Hasil wawancara peneliti dengan Bpk. Pai Kepala Urusan Pemerintahan Kamis tanggal 9 agustus 2007 di tempat kerjanya)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka sebenarnya jika warga ingin lancar dalam proses pelayanan publik maka harus adanya kerjasama atau hubungan timal balik yang sesuai dan demi kelancaran bersama, mungkin dengan begitu akan meminimalisir kendala-kendala yang ada.

2. Penetapan Waktu pelayanan

Hasil kerja suatu lembaga atau instansi dapat dikatakan berkualitas atau tidak salah satu indikasi antara lain dapat dilihat dari cepat atau lambatnya proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas perlu adanya dukungan dari berbagai hal baik itu yang menyangkut kemampuan dari pegawai yang bersangkutan maupun sarana dan prasarana yang ada.

Berkenaan dengan hal tersebut Kepala Desa Dadaprejo menyatakan sebagai berikut :

“Kemampuan seorang aparat dalam melaksanakan dan menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan salah satu ukuran untuk menilai kualitas dari seorang pegawai, apakah itu berkualitas atau tidak. Apabila ia mampu menyelesaikan tugasnya dalam waktu yang relative singkat hasilnya baik maka, ia dapat dikatakan berkualitas. Hal seperti itu dapat dicapai seorang aparat jika ia mempunyai pendidikan yang memadai serta masa kerja yang cukup, yang pada akhirnya akan mempengaruhi proses penyelesaian suatu pekerjaan. (Hasil wawancara peneliti dengan Bapak .Nurjadi pada hari Kamis tanggal 9 agustus 2007 di ruang kerjanya)”

Seiring dengan harapan pemerintah untuk melaksanakan dan mewujudkan proses pelayanan prima kepada masyarakat, maka kemampuan dan kualitas aparat merupakan suatu kebutuhan yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya. Untuk itu diperlukan adanya aparat yang terampil, cakap, berkualitas, berwawasan luas, dan berdedikasi tinggi serta bertanggungjawab, sehingga mereka akan mampu menyelesaikan menyelesaikan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

Untuk lebih jelasnya berikut ini kami sajikan data hasil wawancara peneliti dengan sekretaris desa dadaprejo yang menyatakan bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pemerintah Desa Dadaprejo berusaha untuk menyelesaikannya secara cepat dan tidak terlalu lama, sepanjang berkas tersebut sudah lengkap persyaratan administrasinya. Memang kadang kala dalam proses pelayanan terjadi kelambanan dalam penyelesaiannya. Hal tersebut terjadi karena masih saja ditemui adanya berkas yang persyaratannya belum lengkap sehingga pihak desa terpaksa yang meminta yang bersangkutan untuk melengkapi terlebih dahulu berkas yang dibawanya.(Hasil wawancara peneliti dengan sekretaris desa Bpk. Samsul Hadi pada hari Jumat tanggal 10 agustus 2007 diruang kerjanya)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas nampak bahwa kecepatan dalam proses pelayanan kepada masyarakat dapat terwujud sesuai dengan harapan yang diinginkan apabila berkas persyaratan telah lengkap dan memenuhi persyaratan yang berlaku. Disamping itu hal lain yang ikut mendukung proses pelayanan adalah tekad, kesungguhan dan kemauan dari aparat dalam melaksanakan tugasnya, sesuai dengan predikat yang dimilikinya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Disini nampak jelas bahwa proses penyelesaian suatu pekerjaan

sangat memerlukan adanya kerjasama yang baik diantara dua pihak baik itu masyarakat yang meminta pelayanan maupun pihak yang melayani atau pihak aparat pemerintah desa. Untuk sebagai perbandingan maka peneliti melakukan wawancara terhadap warga Desa Dadaprejo yang menyatakan bahwa :

“ selama saya mengurus surat-surat penting tidak ada kendala atau masalah yang berarti seperti mengurus KTP dan KSK yang lebih sistematis dengan pembagian kelompok menurut saya itu merupakan salah satu keterampilan aparat untuk menghemat waktu dan biaya, dari kita juga memang harus disiplin juga sih contohnya kelengkapan persyaratan, jika itu tidak diperhatikan pasti akan lama juga proses pelayanannya” (Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Sukardi pada hari jumat tanggal 10 agustus 2007 di warung)

Berdasarkan keterangan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kelancaran pelayanan proses pelayanan publik bukan hanya dari faktor aparat tapi warganya juga. Artinya cepat lambat proses pelayanan tergantung terjalannya kerjasama antara kedua belah pihak.

3. Penetapan Biaya pelayanan

Sebagai aparat pemerintah desa yang telah mengabdikan Negara untuk melayani warga dan dalam rangka pemasukan anggaran untuk pembangunan desa atau APBdes desa maka diperlukan biaya pelayanan yang sesuai. Ketentuan ini senada dengan pernyataan sekretaris desa menyatakan bahwa:

“ penetapan biaya pelayanan terhadap warga dadaprejo saya kira telah disesuaikan melalui beberapa pertimbangan khususnya apabila ada warga yang tidak mampu kami pihak aparat pemerintah desa memberi konsekuensi membebaskan biaya pelayanan dengan persyaratan membuat surat keterangan tidak mampu melalui RT dan RW setempat, itu mungkin salah satu upaya agar nantinya warga tidak merasa terbebani dan urusan pemerintahan desa juga lancar, penetapan biaya pelayanan juga sebenarnya lebih diprioritaskan terhadap anggaran kegiatan operasional pemerintah desa Dadaprejo dan RT/RW setempat”(Hasil wawancara peneliti dengan Bapak Samsul Hadi sekdes pada hari Jumat tanggal 10 agustus 2007 di tempat kerjanya)

Berdasarkan wawancara di atas maka dapat terlihat bahwa biaya pelayanan ditetapkan dengan beberapa tahap pertimbangan dengan memprioritaskan kepada anggaran desa yang gunanya nantinya untuk melayani masyarakat itu sendiri.

Untuk lebih jelasnya kami sajikan data mengenai waktu penyelesaian dan biaya yang ditetapkan dalam kaitannya dengan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pada tabel 6.

Tabel 6

**BENTUK, WAKTU DAN BIAYA PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT
DESA DADAPREJO KEADAAN TAHUN 2006/2007**

No.	Jenis pelayanan	Biaya	Waktu
1.	Kartu Tanda Penduduk	Rp.2500	3 Hr
2.	Kartu Susunan Keluarga	Rp.2500	10 menit
3.	Surat Akta nikah	Rp.5000	1 Hr
4.	Surat Keterangan Catatan Kelakuan	Rp.1500	10 menit

Sumber : Data sekunder yang telah diolah peneliti

Berdasarkan data pada tabel 6 dapat diketahui bahwa biaya pelayanan sangat beragam mulai dari yang terendah yakni Rp.1.000,- sampai dengan Rp.10.000, sedangkan untuk waktu penyelesaian pelayanan mulai dari 5 menit sampai dengan waktu 3 hari, adanya keterlambatan proses pelayanan seringkali disebabkan karena kesalahan dan keteledoran dari pihak warga masyarakat yang meminta pelayanan yakni karena kekuranglengkapan berkas persyaratan yang telah ditetapkan. Untuk sebagai perbandingan peneliti mencoba melakukan wawancara dengan warga yang menyatakan bahwa :

“ menurut saya biaya mengurus surat-surat penting tidak terlalu mahal kok, sedang sedang saja, kita sebagai warga juga maklum jika ada kenaikan sedikit mungkin mengikuti kenaikan harga-harga pokok seperti kertas, tinta dan lain-lain.” (Hasil wawancara Peneliti dengan ibu surti warga Desa Dadaprejo pada hari jumat tanggal 10 Agustus 2007 di rumahnya)

4. Penyediaan Sarana dan Prasarana pelayanan

Dukungan sarana dan prasarana yang memadai sangat diperlukan guna mencapai tujuan organisasi, karena salah satu alat untuk mencapai tujuan organisasi adalah sarana dan prasarana. Keadaan sarana dan prasarana yang dimaksud disini meliputi peralatan dan perlengkapan kantor, kondisi, kantor, dan fasilitas kantor.

Dalam pelaksanaan pekerjaan kantor benda-benda perlengkapan kantor mutlak dibutuhkan, seperti benda-benda habis pakai yakni pensil, tip-ex, bullpen, tinta, pita mesin ketik, kertas blanko, kertas karbon, jepitan kertas, dan map. Sedangkan benda-benda awet pakai meliputi stepples, mesin ketik, mesin hitung, komputer, stempel, pelubang kertas dan lain-lain.

Berkenaan dengan hal tersebut Kepala Urusan Umum Desa Dadaprejo mengatakan :

“Sebenarnya peralatan dan perlengkapan kantor Desa Dadaprejo cukup memadai untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas, walaupun dengan dengan perlengkapan kantor yang seadanya, maktumlah karena saat ini kondisi keuangan kurang memungkinkan untuk menambah peralatan yang baru seperti pengadaan mesin ketik, komputer dan lain-lain. (Hasil wawancara peneliti dengan Bpk.Mukadi, pada hari senin tanggal 13 agustus 2007 diruang kerjanya)”

Pernyataan yang sama juga dikemukakan oleh seorang staf Desa Dadaprejo yang mengemukakan bahwa :

“Sarana dan prasarana yang ada pada saat ini dapat dikatakan cukup memadai untuk kegiatan administrasi.walaupun peralatan kami masih sangat minim, kami tetap berusaha untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang meminta pelayanan (Hasil wawancara peneliti dengan ibu retno pada hari senin tanggal 13 agustus 2007)”

Berdasarkan data tabel 4 diketahui bahwa peralatan dan perlengkapan kantor cukup memadai untuk kegiatan administrasi, walaupun masih adanya peralatan yang belum tersedia, disamping itu juga belum adanya peralatan kantor yang canggih mampu menyajikan informasi dan pelayanan secara tepat dan akurat seperti peralatan komputer dan sebagainya.

Salah satu fasilitas cukup penting dalam kaitannya untuk memperlancar kegiatan pelayanan adalah kondisi kantor, yang dimaksud kondisi kantor disini adalah kondisi bangunan kantor dan bahan yang digunakan.

Berikut adalah hasil wawancara dan arsip yang ada, Kepala urusan Umum Desa Dadaprejo mengemukakan bahwa :

“Bangunan Kantor Desa Dadaprejo berdiri diatas tanah seluas kurang lebih 500 m2 dengan dibatasi oleh bangunan sekolah dasar, perumahan penduduk dan jalan desa. Sedangkan luas bangunan kantor adalah 420 m2 serta didirikan pada tahun 1980, dengan menggunakan bahan bangunan terbuat dari batu bata, kayu, pasir dan lain sebagainya, dimana kondisinya saat ini masih dalam keadaan baik dan terawat secara baik. (Hasil wawancara peneliti dengan Bpk. .Mukadi pada hari selasa tanggal 14 agustus 2007 diruang kerjanya)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa bangunan kantor Desa Dadaprejo masih dalam keadaan yang baik.

Keberadaan lokasi kantor yang strategis yakni berada ditengah wilayah desa Dadaprejo memberikan kemudahan bagi warga masyarakat untuk menjangkaunya dalam mengurus surat-surat, dan hal ini tentu akan mempercepat dalam memperoleh pelayanan dan memprosesan surat.

Fasilitas kantor yang semakin lengkap sudah barang tentu akan mendukung pemerintah Desa Dadaprejo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dimana fasilitas kantor yang ada di Desa Dadaprejo berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan peneliti meliputi : pertama yaitu, Adanya tempat parkir yang baik sudah barang tentu akan memberikan rasa aman bagi pihak penggunaanya atau masyarakat yang mengurus surat-menyurat di kantor desa. Tempat parkir yang ada di Desa Dadaprejo ternyata belum diadakan secara khusus yakni masih menggunakan halaman kantor desa, karena kondisi halaman kantor yang sempit sehingga hanya dapat digunakan untuk parkir kendaraan roda dua saja sedangkan untuk kendaraan roda empat kurang memadai. lalu yang kedua yaitu, Ruang tunggu yang kami maksud disini adalah ruang tunggu yang digunakan masyarakat sedang mengurus surat di kantor desa. Ruang tunggu yang ada dikantor Desa Dadaprejo letaknya menjadi satu dengan ruang kerja aparat desa dan pada teras kantor kantor desa. Untuk itu alangkah baiknya apabila dibuatkan ruang tunggu khusus agar tidak menjadi satu ruangan kerja aparat desa,

sehingga aparat desa tidak terganggu pekerjaannya. Lalu yang ketiga yaitu, Ruang rapat yang ada di Desa Dadaprejo berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang kami lakukan dapat dikatakan cukup memadai, karena pada kantor desa Dadaprejo telah memiliki ruang rapat khusus, meskipun kondisinya kurang bagus. Lalu yang keempat yaitu, Ruang tamu dalam hal ini adalah ruangan yang digunakan apabila ada tamu-tamu penting seperti atau pejabat tingkat atasan. Dimana untuk ruang tamu di Desa Dadaprejo letaknya menjadi satu dengan ruang kerja kepala desa. Lalu yang kelima, dalam rangka mendukung pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat pemerintah desa berusaha untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang ada di kantor desa. Hal ini dimaksudkan untuk menghadapi perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin pesat, dimana pada akhirnya pemerintah dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan berkualitas.

5. Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparat Pemerintah Desa

Untuk menjawab berbagai tantangan dimaksud pemerintah Desa Dadaprejo mengambil kebijaksanaan dengan cara mengikutsertakan beberapa pegawainya, untuk selalu mengikuti pendidikan dan latihan serta kursus-kursus yang diadakan oleh pemerintah kecamatan maupun pemerintahan kota.

Hal ini sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan kepala Desa Dadaprejo yang menyatakan bahwa :

“Pemerintah Desa Dadaprejo telah mengirim, beberapa pegawai untuk mengikuti pendidikan dan latihan serta kursus-kursus yang biasanya diadakan oleh pemerintah kecamatan dan pemerintah kota, seperti kursus pelatihan kearsipan, kursus singkat administrasi kantor, pelatihan computer, pelatihan SIMDUK, kursus P3MD dll. Hal ini dimaksudkan untuk menambah wawasan dan pengetahuan mereka agar nantinya dapat diterapkan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya guna meningkatkan proses pelayanan kepada masyarakat (Hasil wawancara peneliti dengan Bpk. Mukadi pada hari selasa tanggal 15 agustus 2007 diruang kerjanya)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa aparat pemerintah desa telah berusaha pula menambah kualitas wawasan pengetahuan

mereka dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan mengikuti beberapa kursus dan pelatihan

Senada dengan hal tersebut, dalam rangka peningkatan kualitas sumber daya manusia Aparat pemerintah Desa Dadaprejo, sekretaris Desa Dadaprejo menyatakan bahwa :

“Salah satu strategi untuk meningkatkan kualitas sumber daya manusia aparat pemerintah Desa Dadaprejo, yaitun kami mengupayakan dengan menghimbau kepada warga masyarakat agar senantiasa memberikan masukan atau kritik, dan saran kepada pihak pemerintah desa atas mutu atau kualitas pelayanan yang diberikan, baik secara lisan ataupun tulisan.dan kami selalu mensosialisasikan kepada seluruh aparat pemerintah Desa Dadaprejo untuk mengikuti pendidikan dan latihan yang dilaksanakan oleh tingkat kecamatan dan kota batu guna peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat tentunya, Sehubungan hal tersebut untuk menampung aspirasi dari masyarakat selain menyediakan kotak saran pemerintah desa mengadakan pertemuan rutin bulanan atau semacam arisan yang tempatnya bergantian pada tiap-tiap RT (Hasil wawancara peneliti dengan Bpk. Samsul hadi pada hari selasa tanggal 15 agustus 2007 diruang kerjanya)”

Berdasarkan hasil wawancara maka dapat disimpulkan bahwa aparat pemerintah Desa Dadaprejo dalam rangka peningkatan sumber daya manusia selalu mengikuti pendidikan dan latihan atau biasa disebut pendidikan non formal guna meningkatkan kinerja di dalam pelayanan publik dan sangat transparansi dan terbuka terhadap kritikan dan saran dari masyarakat yang sifatnya membangun.

c. Faktor-Faktor yang pemerintah desa di dalam meningkatkan pelayanan publik.

1. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan tabel 7 diketahui bahwa tingkat pendidikan formal yang dimiliki oleh aparat pemerintah Desa Dadaprejo kurang memadai dikarenakan status honorer namun dukungan pendidikan non formal yang mereka miliki tersebut diharapkan dapat menunjang kelancaran pelaksanaan tugas. Pendidikan merupakan salah satu hal yang penting dalam menunjang

pelaksanaan kepada masyarakat, karena bekal pendidikan yang cukup dapat memperluas cakrawala dan wawasan berpikir seseorang yang dapat membentuk kepribadian dan rasa tanggungjawab yang lebih mantap, oleh karena itu tingkat pendidikan yang memadai harus dimiliki oleh aparat pemerintah desa, mengingat tugas yang dihadapi semakin bertambah banyak dan kompleks sejalan dengan perkembangan yang terjadi di masyarakat, maka sebagai aparat yang baik harus selalu melakukan penyesuaian dengan perkembangan agar tidak terjadi ketidakstabilan saat proses pelayanan kepada masyarakat, secara lengkapnya terdapat pada tabel 7.

Tabel 7

**TINGKAT PENDIDIKAN APARAT PEMERINTAH DESA DADAPREJO
KEADAAN TAHUN 2006/2007**

No.	Jabatan	Pendidikan formal	Pendidikan non formal
1.	Kepala desa	SLTP	Adum, Kursus adm pertanah
2.	Sekdes	S-1	Kursus adm.pemerintahan
3.	Kaur pemerintahan	SLTP	Kursus singkat adm.publik
4.	Kaur kesra	S-1	Pelatihan P3MD
5.	Kaur Kepentengan	STM	Pelatihan PMT-AS
6.	Kaur Ekbang	SLTP	Pelatihan SIMDUK

Berdasarkan data tabel 7 diketahui bahwa tingkat pendidikan tertinggi aparat pemerintah Desa Dadaprejo adalah perguruan tinggi sedangkan tingkat pendidikan terendah adalah sekolah lanjutan tingkat pertama.

2). Masa kerja

Disamping tingkat pendidikan yang memadai faktor lain yang tidak kalah penting adalah masa kerja. Meskipun seorang aparat memiliki tingkat pendidikan formal yang rendah, akan tetapi jika mempunyai masa kerja yang cukup lama, maka kualitasnya pun tidak kalah dengan mereka yang memiliki tingkat pendidikan yang tinggi.

Hal tersebut berhubungan dengan pengalaman yang mereka miliki, seorang aparat yang memiliki masa kerja yang cukup lama, pengalaman yang dimilikinya juga semakin banyak. Berkenaan dengan hal tersebut kepala desa dadaprejo mengemukakan bahwa :

“Masa kerja yang dimiliki seseorang pegawai identik dengan pengalaman sehingga akan dengan pengalaman yang mereka miliki, semakin lama masa kerjanya biasanya seorang aparat akan semakin berpengalaman sehingga akan dengan cepat memahami permintaan dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan sehingga proses pelayanan yang diberikan akan semakin cepat. Disisi lain kita tahu bahwa kegiatan yang ada di kantor desa sering bersifat rutinitas kerja saja (Hasil wawancara peneliti dengan Bpk. Mukadi hari Rabu tanggal 16 agustus 2007 diruang kerjanya)”

Dari keterangan tersebut diketahui bahwa masa kerja pegawai berpengaruh terhadap kualitas seorang aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat menurut pandangan mereka dengan masa kerja yang cukup lama akan dapat membantu kelancaran pelaksanaan administrasi kepada masyarakat.

Untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas, berikut ini kami sajikan data mengenai masa kerja Aparat Pemerintah Desa Dadaprejo pada tabel 8.

Tabel 8

**MASA KERJA APARAT PEMERINTAH DESA DADAPREJO
KEADAAN TAHUN 2006/2007**

No.	N a m a	J a b a t a n	Masa kerja
1.	Nurjadi	Kepala desa	16 Thn
2.	Samsul Hadi	Sekretaris desa	6 Thn
3.	Pai	Kaur pemerintahan	12 Thn
4.	Tadji	Kaur Pembangunan	14 Thn
5.	Drs. Mastohari	Kaur kesejahteraan	10 Thn
6.	M. Hantono.ST	Kaur Keuangan	8 Thn
7.	Mukadi	Kaur umum	7 Thn
8.	Saiful	Kaur keamanan	6 Thn

Sumber : data sekunder dari Kaur umum desa dadaprejo

Berdasarkan data tabel 8 nampak bahwa masa kerja yang dimiliki aparat pemerintah Desa dadaprejo sangat beragam yakni mulai dari yang mempunyai masa kerja 16 tahun sampai dengan yang mempunyai masa kerja 4 tahun. Dimana secara umum dari data tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa aparat pemerintahan desa dadaprejo mempunyai pengalaman yang cukup memadai.

3) Disiplin Pegawai

Disiplin merupakan salah satu alat penunjang dalam pelaksanaan tugas, khususnya yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat serta kelancaran mekanisme kerja organisasi. Tingkat kedisiplinan yang tinggi akan mencerminkan pelaksanaan kerja yang efisien dan efektif. Demikian pula sebaliknya, tingkat kedisiplinan yang rendah akan menghambat pelaksanaan tugas.

Berhubungan dengan kedisiplinan pegawai Kaur Pemerintahan Desa Dadaprejo menyatakan bahwa :

“Tingkat kedisiplinan seorang pegawai tidak hanya dilihat dari segi presensinya, melainkan juga sikap tanggung jawabnya terhadap tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya sesuai dengan aturan yang ditetapkan. menurut penilaian saya kedisiplinan aparat pemerintah Desa Dadaprejo cukup baik, mengingat selama ini proses pemberian pelayanan dapat berjalan dengan lancar walaupun masih ada pegawai yang tidak berada ditempat ketika warga masyarakat ingin menyelesaikan dan mendapatkan pelayanan. Namun demikian kami tetap berusaha untuk tetap memberikan pelayanan yang terbaik, karena kami mengintruksikan bagi aparat yang berhalangan hendaknya terlebih dahulu untuk melimpahkan tugas dan wewenang kepada aparat lain yang sedang berada ditempat (Hasil wawancara peneliti dengan Bpk. Pai pada hari Jumat tanggal 18 agustus 2007 diruang kerjanya)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa aparat pemerintah Desa Dadaprejo sudah cukup disiplin dalam menjalankan tugasnya masing-masing.

Selanjutnya pada kesempatan yang lain Kaur Umum sebagai pihak yang bertugas memantau presensi kehadiran pegawai berpendapat bahwa :

“Kedisiplinan kerja aparat desa jika dilihat dari segi presensinya memang rata-rata baik dan jika tidak hadir ada pemberitahuan terlebih dahulu baik secara lisan maupun tertulis, akan tetapi memang kadang ada pegawai yang tidak hadir dalam beberapa hari tanpa alasan sehingga perlu diambil tindakan atau teguran dan

pemberian sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku (Hasil wawancara peneliti dengan Bpk. Mukadi pada hari Jumat tanggal 18 agustus 2007 diruang kerjanya)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa pemberian sanksi sudah sesuai dengan peraturan.

Agar diperoleh data yang lebih obyektif dan relevan mengenai tingkat kedisiplinan aparat pemerintah desa dadaprejo, maka peneliti mengadakan wawancara dengan salah seorang tokoh masyarakat Desa Dadaprejo yang sedang meminta jasa pelayanan pada kantor Desa Dadaprejo,yakni dengan salah seorang ketua RT, beliau menyatakan bahwa :

“Berdasarkan pengalaman dan beberapa keluhan yang saya dengar dari warga masyarakat, apabila mengurus suatu urusan di kantor desa memang pernah mengalami keterlambatan dalam penyelesaiannya karena petugasnya sedang tidak ada ditempat. Namun demikian berkat ketanggapan aparat pemerintah desa yang lain, maka penyelesaian urusan yang saya perlukan dapat tertangani dengan baik. Jadi menurut penilaian saya kesadaran dan kedisiplinan aparat pemerintah Desa Dadaprejo cukup baik (Hasil wawancara peneliti dengan Bpk.Nurul islam pada hari senin tanggal 21 agustus 2007 diruang kerjanya)”

Dari berbagai pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa tingkat kedisiplinan san tanggung jawab aparat pemerintah desa dadaprejo terhadap tugas dan pekerjaan yang dibebankan kepadanya cukup baik. Sehingga proses pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan lancar dan masyarakat tidak mengalami kesulitan dalam penyelesaian suatu urusan.

4) Tingkat Penghasilan Pegawai

Dengan melihat jenjang kepangkatan dan golongan seorang pegawai maka kita akan dapat menyimpulkan bagaimana pendapatan dan penghasilan seorang pegawai yang bersangkutan. Dengan semakin tinggi jenjang pangkat dan golongan seorang pegawai, akan semakin meningkat pula tingkat kesejahteraannya karena gaji yang diterima lebih tinggi jika dibandingkan dengan pegawai yang memiliki pangkat dan golongan lebih rendah, dengan catatan mereka memiliki masa kerja yang sama. Kondisi yang demikian sudah barang tentu akan mempengaruhi seorang pegawai dalam melaksanakan tugas. Pada

bagian ini penghasilan aparat dihubungkan dengan pelaksanaan tugas sehari-hari. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Urusan Pemerintahan Desa Dadaprejo dinyatakan bahwa :

“Penghasilan yang diperoleh dari gaji dan tunjangan kadang-kadang juga digunakan untuk keperluan dinas seperti untuk pembelian kertas, lem, tip ex, kertas karbon, dll. Hal ini terjadi karena ketika diperlukan peralatan dan perlengkapan kantor tersebut sebab jika tidak dipenuhi akan menghambat proses pelayanan kepada masyarakat. (Hasil wawancara peneliti dengan Bpk. Pai pada hari senin tanggal 21 agustus 2007 diruang kerjanya)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka terlihat bahwa kurang adanya pengaturan anggaran yang terencana maka dengan sendirinya mengganggu aktivitas pelayanan publik

a. Macam-macam pelayanan publik pada Pemerintah Desa Dadaprejo

Sejauh ini beberapa macam pelayanan publik yang ada di pemerintahan dadaprejo dapat terlayani dengan baik, terdapat lima bentuk pelayanan yaitu pertama adalah KTP (Kartu Tanda Penduduk) yaitu sebagai identitas warga yang menduduki daerah desa dadaprejo ini, yang kedua yaitu KSK (Kartu Susunan Keluarga) sebelum memiliki kartu tanda penduduk terlebih dahulu warga Desa Dadaprejo memiliki Kartu tersebut agar mempermudah mendata tiap tiap warga, lalu yang ketiga yaitu Akta nikah yaitu sebagai tanda legalisir atau tertulis warga Desa Dadaprejo jika ingin berumah tangga, yang keempat surat pindah datang, yaitu berguna untuk mengetahui jumlah penduduk jika ada yang berdomisili untuk sementara atau untuk tinggal menetap, ataupun pendatang yang masuk dan keluar agar supaya pemerintah Desa Dadaprejo dapat mendata dengan mudah, agar lebih terperinci maka dapat dilihat pada tabel 9.

Tabel 9
MACAM-MACAM PELAYANAN
DI KANTOR DESA DADAPREJO
TAHUN 2006/2007

No.	Bentuk pelayanan	Jumlah (org)	Persentase
1.	. KTP	438	58,79
2.	. KSK	92	12,34
3.	Akta nikah	79	10,60
4.	. SKCK	62	8,32
	J U M L A H	745	100

Berdasarkan tabel 9 diatas dapat diketahui bahwa bentuk pelayanan di kantor desa dadaprejo bermacam-macam dan pada tabel 9 telah disebutkan ada 4 macam pelayanan. Jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang dominan di kantor Desa Dadaprejo adalah sebanyak 745 orang, dimana masyarakat yang membutuhkan pelayanan kependudukan seperti : kepengurusan KTP sebesar 438 orang (58,79 %) dan kartu keluarga (KSK) sebesar 92 orang (12,34 %), surat akta nikah sebanyak 79 orang (10,60 %), SKCK sebesar 62 orang,(32%) lebih banyak dari pelayanan lainnya, karena pelayanan kependudukan tiap hari pasti ada masyarakat yang membutuhkannya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kaur pemerintahan dinyatakan bahwa :

“Dalam rangka upaya dalam meningkatkan pelayanan publik dan efektivitas kerja maka saya ambil contoh yaitu dalam kepengurusan KTP dan KSK perlu adanya suatu strategi lalu akhirnya saya menerapkan pembagian kelompok dalam proses kepengurusan tersebut, ini dimaksudkan agar mendapatkan kinerja yang efisien dan efektif, ini juga salah satu upaya yang dilakukan aparat pemerintah desa dadaprejo menanggapi dan menerima lalu pihak pemerintah merespon saran saran warga agar tidak berbelit belit dalam mengurus KTP, maka saya mengambil keputusan untuk membagi menjadi beberapa kelompok” (Hasil wawancara peneliti dengan Kaur Pemerintahan Bpk.Pai Kamis tanggal 29 agustus 2007 diruang kerjanya)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat terlihat bahwa aparat pemerintah Desa Dadaprejo telah melakukan salah satu strategi di dalam rangka meningkatkan pelayanan publik.

1. Pelayanan kepengurusan KTP dan KSK (Kartu Tanda Penduduk) dan (Kartu Susunan Keluarga)

Salah satu bentuk pelayanan publik di kantor desa dadaprejo adalah kepengurusan KTP dan KSK, dimana ini merupakan sebagai identitas maupun keterangan seseorang jika bertempat tinggal suatu wilayah desa/tempat dan membuktikan bahwa juga warga Indonesia.

Pada pemerintah Desa Dadaprejo khususnya pada kepengurusan KTP dan KSK di dalam proses pembuatannya memiliki beberapa langkah-langkah ataupun prosedur-prosedur yang perlu ditaati oleh setiap calon warga Dadaprejo, namun tahapan pertama kali dilakukan ada pembagian kelompok/golongan dalam pembuatan kepengurusan KTP, yaitu :

- a. Pemula, yaitu seseorang calon warga Dadaprejo yang baru pertama kali membuat KTP (Kartu Tanda Penduduk)
- b. Dewasa, yaitu seseorang yang telah memiliki KTP namun hanya memperpanjang batas waktu kadaluarsa KTP tersebut.
- c. Warga pindah tempat, yaitu seseorang yang telah memiliki KTP namun merupakan pendatang yang bermaksud akan menempati dan bertempat tinggal di dalam wilayah Desa Dadaprejo.berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kaur pemerintahan dinyatakan bahwa :

“ Dalam rangka dalam meningkatkan pelayanan publik dan efektivitas kerja maka dalam kepengurusan KTP dan KSK perlu adanya suatu strategi di dalam pelayanan tersebut agar mendapatkan kinerja yang efisien dan efektif, ini juga salah satu upaya yang dilakukan aparat pemerintah desa dadaprejo menanggapi dan menerima lalu pihak pemerintah merespon saran saran warga agar tidak berbelit belit dalam mengurus KTP, maka saya mengambil keputusan untuk membagi menjadi beberapa kelompok” (Hasil wawancara peneliti dengan Kaur Pemerintahan Bpk.Pai Kamis tanggal 29 agustus 2007 diruang kerjanya)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa aparat pemerintah Desa Dadaprejo telah berupaya menjalankan salah satu strategi peningkatan pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan.

Berikut merupakan prosedur pelayanan KTP dan KSK menurut pembagian kelompoknya:

a. Pemula

1. Harus memiliki surat pengantar dari RT dan RW
2. Mempersiapkan pas foto 3X4 sebanyak 2 lembar, dan melampirkan fotokopi KK.
3. mendatangi datang ke kantor desa untuk mengambil KTP lalu diisi dan ditanda tangani oleh kepala desa
4. dibawa ke Kecamatan lalu minta tanda tangan pak camat
5. setelah itu, diantar ke catatan sipil Pemerintah Kota Batu.
6. Biaya administrasi yang dikenakan sebesar @Rp.2500
7. Waktu pembuatan KTP adalah 3 hari langsung dapat diambil di catatan sipil

Sumber: Kaur Pemerintahan Kantor Desa Dadaprejo

Berdasarkan diatas sudah cukup jelas alur proses kepengurusan KTP dalam kelompok pemula sudah cukup sistematis.

Sedangkan pada alur kepengurusan KTP dan KSK kelompok dewasa untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada prosedur di bawah ini:

b. Dewasa

1. Harus memiliki surat pengantar dari RT dan RW
2. Mempersiapkan pas foto 3X4 sebanyak 2 lembar, dan melampirkan fotokopi KK.
3. Apabila KTP hilang, maka terlebih dahulu mengurus surat keterangan kehilangan dari Polsek setempat.
4. dibawa ke Kecamatan lalu minta tanda tangan pak camat
5. setelah itu, diantar ke catatan sipil Pemerintah Kota Batu.
6. Biaya administrasi yang dikenakan sebesar @Rp.2500

7. Waktu pembuatan KTP adalah 3 hari langsung dapat diambil di catatan sipil

Sumber: Kaur Pemerintahan Kantor Desa Dadaprejo

Berdasarkan prosedur diatas sudah cukup jelas alur proses kepengurusan KTP dalam kelompok dewasa sudah cukup sistematis.

Lalu berikutnya adalah alur kepengurusan KTP dan KSK kelompok Warga pindah tempat:

c. Warga pindah tempat

1. Harus memiliki surat pengantar dari RT dan RW
2. Harus memiliki surat keterangan pindah tempat dan mengurus KK terlebih dahulu bersama-sama.
3. mendatangi datang ke kantor desa untuk mengambil KTP lalu diisi dan ditanda tangani oleh kepala desa.
4. dibawa ke Kecamatan lalu minta tanda tangan pak camat
5. setelah itu, diantar ke catatan sipil Pemerintah Kota Batu.
6. Biaya administrasi yang dikenakan sebesar @Rp.2500
7. Waktu pembuatan KTP adalah 3 hari langsung dapat diambil di catatan sipil.

Sumber: Kaur Pemerintahan Kantor Desa Dadaprejo

Berdasarkan prosedur diatas sudah cukup jelas alur proses kepengurusan KTP dan KSK dalam kelompok warga pindah tempat sudah cukup sistematis.

Dengan adanya pembagian kelompok dalam kepengurusan KTP dan KSK tersebut, maka strategi pemerintah Desa Dadaprejo dalam meningkatkan pelayanan publik telah dapat diimplementasikan namun masih terdapat sedikit kendala yaitu warga kurang mendapatkan informasi prosedur tetapi tidak terlalu berpengaruh pada proses kepengurusan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan warga setempat dinyatakan bahwa :

“ Sebenarnya saya tidak ada masalah kok waktu mengurus KTP dan KSK, namun pada awalnya saya juga bingung karena baru pertama kali membuat KTP, kenapa dibagi beberapa kelompok namun saya diberitahukan oleh bapak pai, akhirnya

saya mengerti maksud pembagian kelompok tersebut untuk mempermudah proses kepengurusannya”(Hasil wawancara peneliti dengan supriyanto kamis tanggal 29 agustus 2007 di rumahnya)

2. Pelayanan Kepengurusan Akta nikah

Pelayanan kepengurusan Akta nikah diperlukan warga untuk memberikan keterangan bahwa statusnya berubah yaitu menjadi suami istri, surat ini juga diperlukan dalam kepengurusan warisan serta keperluan lain-lainnya.

Ada beberapa prosedur atau langkah-langkah yang harus dipenuhi oleh warga, yaitu :

- a. Harus memiliki surat pengantar dari RT dan RW
- b. Fotokopi KTP, KSK, Akte kelahiran atau ijazah
- c. Pas foto 3X4 atau 3X3 sebanyak 5 lembar
- d. Lalu mendatangi penghulu/P3N
- e. Kepengurusan selanjutnya diberikan wewenang kepada P3N ke desa sampai ke KUA (Kantor Urusan Agama) sampai pada pelaksanaannya.
- f. Biaya yang dikenakan sebesar @Rp. Rp.5000
- g. Waktu pembuatan yaitu 1 hari

Sumber : data sekunder dari arsip Kaur Pemerintahan desa dadaprejo

Selanjutnya untuk memperlengkap data dalam kepengurusan akta nikah peneliti ingin menjelaskan secara detail dan terperinci pada point e,

Persyaratan nikah

Bagi WNI (Warga Negara Indonesia) :

1. Fotocopy KTP, Akte kelahiran/keterangan lahir dan ijazah terakhir calon mempelai
2. Surat Keterangan untuk nikah dari desa
3. Surat Keterangan asal usul
4. Surat persetujuan calon mempelai
5. Surat Keterangan orang tua calon mempelai
6. Surat ijin kedua orang tua bagi calon mempelai usia kurang dari 21 tahun
7. Surat Keterangan kematian suami/isteri bagi janda/duda mati dari desa

8. Surat Pemberitahuan kehendak nikah
 9. Surat ijin pengadilan agama bagi :
 - a. Mempelai laki-laki usia kurang dari 19 tahun
 - b. Mempelai perempuan usia kurang dari 16 tahun
 10. Akte cerai/talak/kutipan buku pendaftaran cerai/talak bagi janda/duda cerai/talak
 11. Surat ijin pengadilan agama bagi yang akan poligami
 12. Surat ijin komandan bagi TNI/POLRI
 13. Fotocopy kartu imunisasi TT bagi calon mempelai perempuan
 14. Surat dispensasi camat bagi yang menikah kurang dari 10 hari kerja
 15. Surat rekomendasi nikah dari KUA kecamatan bagi calon mempelai dari luar daerah/kecamatan
 16. Surat Keterangan wali
 17. Pas photo berwarna ukuran 2x3 (5 lembar)
 18. Surat pernyataan Belum pernah Menikah bagi yang usia 35 tahun
 19. Materai 6000 yang masih berlaku (1 lembar)
- Bagi WNA (Warga Negara Asing) :
- 1) Surat rekomendasi dari kedutaan Besar/konsulat Jenderal yang bersangkutan di Indonesia
 - 2) Fotocopy Visa dengan menunjukkan aslinya
 - 3) Fotocopy Paspor dengan menunjukkan aslinya
 - 4) Fotocopy ID Card (Kartu pengenalan diri)
 - 5) Pas photo ukuran 2x3 (5 lembar)
 - 6) Dispensasi camat jika pelaksanaan nikah kurang dari 10 hari kerja
 - 7) Surat Keterangan lain yang berlaku di Negara yang bersangkutan jika ada.
- Sumber : data sekunder dari arsip Kantor urusan agama desa dadaprejo

3. Pelayanan Kepengurusan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kelakuan)

SKCK atau Surat Keterangan Catatan Kelakuan biasanya surat keterangan berfungsi sebagai kelengkapan persyaratan arsip-arsip jika seseorang warga melamar suatu pekerjaan, dan merupakan catatan kelakuan di lingkungan masyarakat, maka kepengurusan SKCK merupakan salah satu pelayanan publik

yang dominan pada kantor desa. Adapun dalam pembuatan SKCK terdapat beberapa prosedur atau langkah-langkah yang harus dipenuhi, yaitu:

a. Membawa surat pengantar dari RT yang harus diketahu RW, lalu fotokopi 2 kali, persyaratannya :

1. Fotokopi KTP
2. Fotokopi KSK
3. Foto ukuran 4X6 berwarna (khusus PNS 9 lembar, swasta 6 lembar)

b. Pembuatan surat keterangan di kantor desa dadaprejo, yaitu:

1. Riwayat orang tua
2. Keterangan pemohon
3. Keterangan yang dituju

c. Ke kecamatan meminta tanda tangan camat

d. Ke polsek cukup untuk swasta, PNS ke polres

Sumber : data sekunder dari arsip Kaur Pemerintahan desa dadaprejo

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan warga setempat tentang kepengurusan SKCK dinyatakan bahwa :

“ Sebenarnya saya tidak ada masalah kok waktu mengurus SKCK, karena informasi tentang kelengkapan syarat-syaratnya sudah cukup jelas dan mudah”(Hasil wawancara peneliti dengan supiyem Kamis tanggal 29 agustus 2007 di rumahnya)

Selanjutnya untuk memperlengkap data maka kami mencoba melakukan wawancara dari pihak aparat pemerintah Desa Dadaprejo yang menyatakan bahwa:

“ Kami pihak aparat Pemerintah Desa Dadaprejo sudah sewajibnya untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik, namun kadangkala dari warga sendiri yang menghambat di dalam kepengurusan pelayanan itu sendiri, seperti tidak lengkapnya syarat-syarat yang harus dipenuhi”(Hasil wawancara peneliti dengan Kaur Pemerintahan Bpk.Pai Kamis tanggal 29 agustus 2007 diruang kerjanya)”

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa bukan hanya faktor yang menghambat proses pelayanan dari pihak aparat Desa namun kadangkala warga itu sendiri yang menghambat proses tersebut.

B. Pembahasan

1. Macam-macam Pelayanan Publik yang ada di Pemerintah Desa Dadaprejo yang diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan tabel 8 dapat diketahui bahwa macam pelayanan yang ada di kantor Desa Dadaprejo bermacam-macam. Dari beberapa macam pelayanan tersebut yang paling banyak/sering dibutuhkan oleh masyarakat kurang lebih sekitar 4 jenis pelayanan yang paling banyak dibutuhkan oleh masyarakat yaitu masalah kependudukan, seperti Pelayanan kepengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KSK (Kartu Susunan Keluarga) dari 745 warga masyarakat Desa Dadaprejo sebanyak 438 orang atau (58,79 %) dan kartu keluarga (KSK) sebesar 92 orang (12,34 %),(SKCK) Surat Keterangan Catatan Kelakuan sebesar 62 orang (8,32%) aparat pemerintah Desa Dadaprejo juga berusaha menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien dengan melakukan berbagai inovasi salah satunya yaitu dengan cara membagi kepengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KSK (Kartu Susunan Keluarga) di dalam 3 kelompok yaitu pertama kelompok pemula, lalu yang kedua yaitu kelompok dewasa, dan terakhir adalah kelompok warga pindah tempat, ini dapat dilihat pada gambar 3, gambar 4, dan gambar 5 ketentuan ini sudah sepenuhnya lebih cenderung mendekati pendapat dari **siagian (1992:13)** mendefinisikan pelayanan masyarakat sebagai aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat. Sedangkan menurut pendapat **Zauhar (2001:4)** menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan sesuatu upaya membantu atau memberikan manfaat kepada publik. Sedangkan menurut **Thoha** pula yang dikutip **soedarmayanti (2000:195)** “ memberikan pengertian pelayanan publik sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang antar instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudian kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu secara efisien dan efektif” fungsi kebijakan ini pula mendapatkan respon yang baik oleh masyarakat Desa Dadaprejo karena proses kepengurusan semakin baik dan cepat, walaupun kadangkala kurang begitu optimal karena masih ada kesalahan-kesalahan kecil dikarenakan masyarakat itu sendiri yang tidak melengkapi persyaratan-persyaratan yang diperlukan tentunya akan menyita

waktu dalam proses kepengurusan pelayanan tersebut namun masih dalam proses kewajaran dan masih dapat dikendalikan. Lalu kepengurusan surat akta nikah sebanyak 79 jiwa (10,60%) sudah terlihat jelas pula pada gambar 6 yaitu alur prosedur nikah lengkap dengan syarat-syaratnya dalam pemenuhan kelengkapan arsip disertai biaya administratif yang dikenakan sebesar @Rp. Rp.5000 dengan waktu pembuatan yaitu 1 hari hal ini pula sudah sesuai dengan **Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Prinsip-prinsip Pelayanan publik** khususnya membahas tentang Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran dan Kepastian waktu. dan yang terakhir adalah kepengurusan SKCK (Surat Keterangan Catatan Kelakuan) merupakan pelayanan publik yang paling dominan dapat terlihat jelas pada syarat-syarat yang bersumber pada kantor desa dadaprejo mudah dan jelas. pemerintah Desa Dadaprejo sudah cukup jelas dengan menentukan prosedur pelayanannya, hanya saja kadangkala terdapat kendala-kendala kecil yang diakibatkan oleh warga itu sendiri yang sebenarnya tidak terlalu berpengaruh banyak yaitu lalainya terhadap salah satu persyaratan yang perlu dipenuhi di dalam mengurus surat-surat penting diatas.pernyataan ini berdasarkan pada hasil wawancara dengan peneliti dengan aparat Pemerintah Desa Dadaprejo Bpk. Pai Kaur pemerintahan.

2. Strategi dan Langkah-langkah Kebijakan Pemerintah Desa Dadaprejo dalam meningkatkan Pelayanan Publik

a. Strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

Strategi Pemerintah Desa merupakan bagian dari Tingkatan strategi khususnya pada **Institusional Strategy (strategi kelembagaan)**. Menurut **Kotten (Salusu, 1996:104)** disana dijelaskan bahwa fokus dari Strategi Institusional adalah mengembangkan kemampuan organisasi untuk melaksanakan inisiatif-inisiatif strategik. Lalu **Bussines Strategy** pada tingkat ini menjabarkan bagaimana merebut pasaran di tengah masyarakat. Bagaimana menempatkan organisasi di hati para penguasa, para pengusaha, para anggota legislative, para donor, para politisi, dan sebagainya. Semua itu dimaksudkan untuk memperoleh keuntungan-keuntungan strategic yang sekaligus dapat menunjang

berkembangnya suatu organisasi ke tingkat yang lebih baik artinya jika pada pemerintah desa Dadaprejo segala potensi dipergunakan sebaik baiknya untuk kemaslahatan masyarakat itu sendiri. Berikutnya yaitu **Enterprise Strategy**, Strategi ini berkaitan dengan respon masyarakat. Setiap organisasi mempunyai hubungan dengan masyarakat. Masyarakat adalah keompok yang berada diluar organisasi yang tidak dapat dikontrol. Di dalam masyarakat yang tidak terkendali itu, ada pemerintah dan ada berbagai kelompok lain seperti kelompok penekan, kelompok politik dan kelompok sosial lainnya. Kelompok- kelompok ini mempunyai interes dan tuntutan yang bervariasi terhadap organisasi, sesuatu yang perlu diberikan perhatian oleh para penyusun strategi. Jadi dalam strategi enterprise terlihat relasi antara organisasi dan masyarakat luar, sejauh interaksi itu akan dilakukan sehingga dapat menguntungkan organisasi. Strategi itu juga menampakkan bahwa organisasi sungguh-sungguh bekerja dan berusaha untuk memberi pelayanan terhadap tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Respon terhadap keinginan masyarakat perlu diberi pertimbangan-pertimbangan etis. ini terbukti partisipasi masyarakat desa Dadaprejo diperlukan untuk memaksimalkan pelayanan publik serta membantu kinerja aparat pemerintah desa dadaprejo. lalu, **Strategi Fungsional ekonomi** yaitu mencakup fungsi-fungsi yang memungkinkan organisasi hidup sebagai satu kesatuan ekonomi yang sehat antara lain yang berkaitan dengan keuangan, pemasaran, sumber daya, penelitian dan pengembangan, strategi ini dipergunakan aparat untuk mensejahterakan masyarakat dengan memanfaatkan potensi-potensi yang ada. Berikutnya yaitu Corporate strategy, Strategi ini berkaitan dengan misi organisasi, sehingga sering disebut juga dengan grand strategi yang meliputi bidang yang digeluti oleh suatu organisasi. Dimana aparat mengembangkan visi dan misi untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas dengan menggunakan inovasi yang ada. Lalu yang terakhir adalah **Resource Support Strategy**, Strategi sumber daya ini memusatkan perhatian pada memaksimalkan pemanfaatan sumber-sumber daya essensial yang tersedia guna untuk meningkatkan kualitas kinerja organisasi. sumber daya itu dapat berupa tenaga, keuangan, teknologi dan sebagainya.

b. Langkah-langkah di dalam meningkatkan pelayanan publik.

Pemerintah Desa Dadaprejo dalam hal ini adalah melaksanakan Pedoman pelayanan yang telah ditetapkan dan merupakan langkah kebijakan yang ingin dicapai, meliputi : yang pertama yaitu **Penetapan Prosedur pelayanan** merupakan tata kerja yang berurutan, tahap demi tahap yang harus ditempuh oleh masyarakat yang menginginkan pelayanan, dimana pekerjaan itu berasal dan kemana diteruskan serta kapan dan dimana didapatkan penyelesaian urusan.pemerintah Desa Dadaprejo telah menetapkan prosedur pelayanan yang cukup jelas dan mudah pernyataan ini Berdasarkan hasil wawancara pada warga Desa Dadaprejo yang telah dilakukan oleh peneliti diketahui bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan di Pemerintah Desa Dadaprejo sebenarnya sangat sederhana dan tidak berbelit-belit. Tentunya sudah pula mengacu pada **Standar pelayanan publik** yaitu prosedur pelayanan publik. untuk lebih jelasnya peneliti mencoba untuk melakukan wawancara dengan Kaur Pemerintahan Desa Dadaprejo yang menyatakan bahwa :

“Apabila ada warga masyarakat yang meminta pelayanan maka yang bersangkutan harus terlebih dahulu meminta surat pengantar kepada ketua Rukun tetangga setempat, hal ini dengan pertimbangan karena yang lebih mengetahui dengan pasti keberadaan warga masyarakat tersebut adalah ketua rukun tetangga. Sehingga diharapkan tidak ada kesalahan dalam pengisian data identitas, selain membawa surat pengantar dari rukun tetangga juga diharuskan untuk membawa surat keterangan lunas pajak bumi dan bangunan serta kelengkapan surat yang akan dimintakan pengesahan tersebut. Dengan diharuskannya membawa blanko Pajak Bumi dan Bangunan, dengan pertimbangan agar pihak pemerintah desa dapat mengecek apakah yang bersangkutan telah melunasi kewajibannya atau belum. Apabila belum maka yang bersangkutan disarankan untuk terlebih dahulu membayar atau melunasi tanggungannya.” (Hasil wawancara peneliti dengan Bapak mukadi Kaur Pemerintah Desa Dadaprejo, tgl 29 agustus 2007 di tempat kerjanya)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut maka dapat diambil kesimpulan bahwa penetapan prosedur pelayanan sudah cukup jelas dan detail, untuk lebih meyakinkan lagi, peneliti mencoba melakukan kepada warga, yang menyatakan bahwa :

“untuk pengurusan KTP dan lain-lainnya saya rasa tidak ada masalah karena prosedurnya sudah jelas dan mudah dipahami” (Hasil

wawancara peneliti dengan Bpk. Supri warga desa Dadaprejo tgl.29 Agustus 2007 di warung)

Sepintas memang terlihat bahwa prosedur pelayanan yang diterapkan nampak sulit dan berbelit-belit akan tetapi sebenarnya tidak demikian apabila masyarakat telah memenuhi kewajibannya, maka prosedur tersebut akan mudah dan tidak berbelit-belit. Memang kadang kala terjadi keterlambatan yang disebabkan tidak adanya pejabat yang berwenang menangani surat tersebut, selain itu juga karena kurang lengkapnya persyaratan yang harus dibawa. Jadi proses cepat atau tidaknya suatu pelayanan sebenarnya tidak hanya tergantung pada pihak pemerintah desa saja tetapi juga pada pihak warga masyarakat itu sendiri. Pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat adalah pelayanan yang cepat, mudah dan murah, serta tidak berbelit-belit dengan kata lain dibutuhkan prosedur penyelesaian urusan yang mudah dan tidak dipersulit serta dengan biaya yang tidak membebani masyarakat atau seminimal mungkin. lalu yang kedua, yaitu tentang **Penetapan Waktu pelayanan**, berdasarkan pada tabel 6 dapat diketahui bahwa biaya pelayanan sangat beragam mulai dari yang terendah yakni Rp.1.000,- sampai dengan Rp.10.000, sedangkan untuk waktu penyelesaian pelayanan mulai dari 5 menit sampai dengan waktu 3 hari, adanya keterlambatan proses pelayanan seringkali disebabkan karena Faktor eksternal yaitu kesalahan dan keteledoran dari pihak warga masyarakat yang meminta pelayanan yakni karena kekuranglengkapan berkas persyaratan yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan warga Desa Dadaprejo tidak mendapatkan keluhan yang begitu berarti, jika ada kenaikan harga sedikit masih dianggap dalam batas kewajaran oleh warga. berdasarkan hal tersebut Pemerintah Desa Dadaprejo juga telah mengacu pada **Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003** khususnya tentang kepastian waktu. berikut yang ketiga adalah **Penetapan Biaya pelayanan** berdasarkan pada tabel 6 yaitu terdiri dari sudah terlihat jelas biaya yang dikenakan untuk warganya yaitu pertama, untuk kepengurusan Kartu Tanda Penduduk Rp.2500, Kartu Susunan Keluarga Rp.2500, Surat Akta nikah Rp.5000, Surat Keterangan Catatan Kelakuan Rp.1500, selain itu pula pemerintah Desa Dadaprejo memberikan suatu kebijakan tertentu bagi warga masyarakat Desa Dadaprejo yang tidak mampu dibebaskan biaya namun diwajibkan untuk

memenuhi kelengkapan persyaratan yang sudah ditetapkan misalnya, membuat surat keterangan tidak mampu.

Lalu yang keempat yaitu, **Penyediaan Sarana dan Prasarana pelayanan**, Berdasarkan data pada tabel 7 diketahui bahwa peralatan dan perlengkapan yang dimiliki oleh Kantor Desa Dadaprejo cukup memadai untuk menunjang pelaksanaan kegiatan administrasi. Namun agar lebih dan mempercepat proses pelayanan yang diberikan akan lebih baik memperlancar untuk diadakan penambahan beberapa peralatan dan perlengkapan kantor seperti mesin ketik, meja kantor dan lain sebagainya. Akan tetapi secara umum berdasarkan hasil beberapa wawancara yang telah dilakukan peneliti dapat disimpulkan bahwa peralatan dan perlengkapan kantor yang ada cukup untuk mendukung kelancaran pelaksanaan tugas. Namun demikian pemerintah desa tetap berusaha dan berupaya untuk tetap meningkatkan pelayanan kepada masyarakat meskipun dengan menggunakan peralatan kantor yang seadanya.

Dari penyajian data di muka memperlihatkan bahwa kondisi bangunan kantor desa dadaprejo masih cukup baik dan memadai untuk pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu dengan kondisi yang demikian akan mampu untuk memberikan kenyamanan dan ketenangan dalam menjalankan tugas. Sedangkan lokasi Kantor Desa Dadaprejo berdasarkan data yang ada menunjukkan bahwa lokasinya cukup strategis dan mudah untuk dijangkau baik dengan kendaraan roda dua maupun dengan roda empat, hal ini sudah barang tentu akan lebih memudahkan warga masyarakat dalam mengurus surat-surat pada kantor Desa Dadaprejo. Adapun Tempat Parkir yang ada pada Kantor Desa Dadaprejo berdasarkan keterangan dan data terdahulu ternyata di Kantor Desa Dadaprejo belum diadakan tempat parkir secara khusus, terutama untuk kendaraan roda empat. Padahal sebenarnya pengadaan tempat parkir diperlukan bagi warga masyarakat yang sedang mengurus surat-menyurat, sebab dengan adanya tempat parkir khusus warga masyarakat maupun aparat pemerintah desa akan dapat meninggalkan kendaraannya dengan perasaan aman dan tenang, selain itu juga akan terlihat suasana yang lebih tertib dan rapi.

Dari data telah diperoleh diketahui bahwa kantor Desa Dadaprejo belum ada tempat khusus sebagai ruang tunggu bagi masyarakat yang mengurus

keperluan di kantor desa. Jadi untuk sementara apabila ada warga masyarakat yang meminta pelayanan dari aparat desa langsung menemui aparat yang ada, padahal daya tampung ruangan tersebut sangat terbatas. Keadaan yang demikian tentu akan mengganggu kelancaran dan konsentrasi aparat lain yang sedang menyelesaikan tugas. Sebagaimana penjelasan terdahulu bahwa untuk ruang rapat di Kantor Desa Dadaprejo tidak ada masalah, karena pada Kantor Desa Dadaprejo telah disediakan ruang rapat secara khusus dan permanen meskipun kondisinya tidak terlalu luas. Seperti halnya dengan ruang rapat, untuk ruang tamu di Kantor Desa Dadaprejo telah diadakan secara khusus meskipun dalam pelaksanaannya masih menyatu atau menjadi satu dengan ruang kerja Kepala Desa. Namun demikian dalam prakteknya tidak menjadi kendala bagi Kepala Desa dalam menjalankan tugasnya sehari-hari.

Oleh karena itu Pemerintah Desa Dadaprejo sudah mengacu pada pendapat **Moekjizat (1985, 131-132)** sarana kantor yang baik adalah yang memperhatikan beberapa hal sebagai berikut:

- a. Harus menghemat ruang lantai
- b. Tinggi meja dan kursi harus sepadan
- c. Tidak terlalu berat agar mudah dipindah-pindahkan
- d. Ingat akan kesehatan
- e. Fungsinya harus berhubungan dengan pekerjaan yang akan dilakukan
- f. Keawetan, perkakas dari logam lebih awet daripada perkakas dari kayu
- g. Resiko kebakaran, perkakas dari logam adalah lebih baik ketimbang dari kayu

lalu yang terakhir adalah **Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia Aparat Pemerintah Desa**, Berdasarkan **Ketetapan PP No. 72 Tahun 2005 Tentang Desa**, khususnya PERATURAN PEMERINTAH TENTANG DESA. BAB I KETENTUAN UMUM Pasal 1, ayat 15 yang berbunyi Pembinaan adalah pemberian pedoman, standar pelaksanaan, perencanaan, penelitian, pengembangan, bimbingan, pendidikan dan pelatihan, konsultasi, supervisi, monitoring, pengawasan umum dan evaluasi pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan desa, serta hasil wawancara yang telah dilakukan diketahui bahwa salah satu usaha yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Dadaprejo dalam meningkatkan pelayanan kepada publik

dengan mengikutsertakan beberapa pegawainya untuk mengikuti pendidikan dan Pelatihan, dapat dilihat dengan jelas pada tabel 7 beberapa pendidikan nonformal yang diikuti oleh aparat Pemerintah Desa Dadaprejo diadakan sepenuhnya oleh pemerintah Kecamatan maupun pemerintah Kota Batu, hal ini ditujukan untuk lebih menambah wawasan dan keterampilan. agar nantinya dapat diterapkan dalam pelaksanaan tugas khususnya dalam hal pelayanan publik.

Sedangkan untuk lebih menyempurnakan dan memudahkan proses pelayanan yang diberikan, pemerintah Desa Dadaprejo mengambil kebijaksanaan dengan menyediakan kotak saran serta menghimbau kepada masyarakat agar tidak segan-segan dan takut untuk mengutarakan semua keluhan-keluhannya yang menyangkut tentang kesulitan-kesulitan dalam proses pelayanan yang dilakukan aparat pemerintah Desa Dadaprejo demi kepentingan bersama.

Beberapa uraian yang dikemukakan diatas menunjukkan bahwa strategi pemerintah Desa Dadaprejo dalam meningkatkan pelayanan publik agar dapat berjalan dengan baik dan lancar serta cukup memenuhi harapan warga masyarakat.

3. Faktor-faktor yang mendukung di dalam meningkatkan Pelayanan publik

1. Tingkat pendidikan

Berdasarkan pendapat **Nawawi(1986:8)** adalah sebagai berikut:

“Pendidikan formal adalah usaha pendidikan yang diselenggarakan secara seajar,berencana, terarah dan sistematis melalui lembaga, sedangkan pendidikan non formal adalah usaha pendidikan yang diselenggarakan secara sengaja tetapi tidak sistematis di luar lingkungan dan keluarga dan lembaga pendidikan formal

Maka terlihat jelas data pada tabel 7 diketahui bahwa, tingkat pendidikan formal yang dimiliki oleh aparat Pemerintah Desa Dadaprejo belum cukup memadai, dimana dengan bekal pendidikan yang mereka yang tertinggi hanya Sekolah Menengah Umum, maka ilmu yang didapatkan dirasakan aparat pemerintah Desa Dadaprejo belum cukup dalam menunjang kelancaran proses pelaksanaan tugas pelayanan publik.

Dengan semakin kompleks ilmu pengetahuan dan penggunaan teknologi canggih dan bertambah banyaknya tugas dan tanggung jawab yang dibebankan kepada aparat pemerintah Desa Dadaprejo sudah semestinya aparat memerlukan peningkatan keterampilan dan pengetahuan bagi mereka, hal ini dimaksudkan agar mereka dapat memperluas cakrawala berpikir sesuai dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang ada di masyarakat saat ini. didukung juga dengan hasil wawancara oleh Sekretaris Desa Dadaprejo bahwa tingkat pendidikan merupakan faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik diberikan oleh aparat pemerintah desa kepada masyarakat. Senada dengan hal tersebut Kepala Urusan Pembangunan Desa Dadaprejo menyatakan bahwa kecepatan dan ketepatan suatu pelayanan sangat ditentukan oleh tingkat pendidikan aparat yang bersangkutan, hal ini berkaitan dengan kemampuan seorang aparat dalam memahami tugas dan tanggungjawab yang dibebankan kepadanya.

Disamping pendidikan formal, pendidikan nonformal juga sangat berperan dalam rangka meningkatkan keterampilan seorang aparat, pendidikan non formal yang dimiliki seorang aparat sudah tentu merupakan nilai tambah bagi mereka, karena adakalanya pendidikan formal yang telah ditempuh belum mencukupi untuk bidang tugasnya. dengan kursus-kursus dan pelatihan-pelatihan yang pernah diikuti membuat mereka menjadi lebih profesional dalam menyelesaikan tugasnya. Karena dalam setiap kursus dan pelatihan yang mereka ikuti selain mendapatkan bekal pendidikan dan pengetahuan, mereka juga akan mendapatkan buku pedoman dan petunjuk mengenai kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kursus-kursus dan pelatihan-pelatihan tersebut seperti antara lain kursus administrasi pertanahan, kursus administrasi pemerintahan, pelatihan bagi aparat PMD, pelatihan PMTAS, kursus mengetik, dan lain sebagainya.”

2. Masa kerja

Seperti halnya dengan tingkat pendidikan, masa kerja juga mempengaruhi kualitas seorang aparat dalam melaksanakan tugas. Dengan semakin lama masa kerja seorang aparat maka mereka akan semakin cakap dan terampil dalam melaksanakan tugas. Dengan kata lain bahwa semakin lama masa kerja seseorang maka mereka akan semakin berpengalaman.

Dengan pengalaman yang dimiliki tersebut dapat dijadikan modal dalam meningkatkan kualitas kerjanya, sehingga masyarakat akan menjadi puas dengan pelayanan yang diberikan. Seperti terlihat pada tabel 8 diketahui bahwa masa kerja yang dimiliki oleh aparat pemerintah Desa Dadaprejo rata-rata sudah cukup lama, dengan demikian tidak mengherankan apabila selama ini masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada Desa Dadaprejo merasa puas. Hal ini telah membuktikan bahwa Pemerintah Desa Dadaprejo telah mengacu pada menurut **Djarmika (1980:178)** memberikan definisi masa kerja adalah yaitu :

“lamanya pegawai selama bekerja pada suatu kantor atau perusahaan dan selama itu pula seseorang mendapatkan berbagai pengalaman dalam bidang tugas pekerjaannya”

Senada dengan uraian diatas Kepala Desa Dadaprejo mengatakan bahwa ketepatan dan kecepatan pelayanan yang diberikan tergantung pada masa kerja yang dimiliki, dengan semakin lama masa kerja seorang aparat akan membuat mereka menjadi lebih terbiasa dengan tugas tersebut, karena kegiatan yang ada pada pemerintah desa pada umumnya bersifat rutinitas kerja saja.

3. Disiplin pegawai

Kedisiplinan merupakan salah satu penunjang kelancaran pelaksanaan tugas, karena dengan tingkat kedisiplinan yang rendah sudah barang tentu akan mengakibatkan terjadinya penumpukan tugas yang pada akhirnya akan mengganggu proses pelayanan kepada masyarakat. dan berdasarkan pada pendapat **Schendel dan Charles Hofer (Salusu, 1996:101)** yang menyatakan bahwa :

“Disiplin adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan, baik tertulis ataupun tidak tertulis yang telah ditetapkan. Maksud ditumbuhkannya disiplin kecuali kepatuhan terhadap aturan juga tubuhnya ketertiban dan efisiensi. Untuk mengerti dan memahami kemudian mematuhi aturan yang ada yang diperlukan waktu dan bentuk ketaatan itu ialah kemampuan untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan.”

Berkenaan dengan hal tersebut Kepala Desa Dadaprejo pada waktu wawancara dengan peneliti mengatakan bahwa tingkat kedisiplinan aparat pemerintah Desa Dadaprejo cukup baik, hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa selama ini para bawahannya cukup tertib dalam masalah presensi atau kehadiran

kerja. Apabila diantara pegawai ada yang berhalangan hadir mereka biasanya terlebih dahulu memberitahu kepada aparat yang lain yang sedang berada ditempat baik secara lisan maupun tertulis, sehingga aparat yang ada dapat menggantikan tugas pegawai yang berhalangan hadir tersebut.

Pendapat yang sama juga dikemukakan oleh Kepala Urusan Umum Desa Dadaprejo, beliau mengatakan bahwa memang pernah terjadi ada seorang pegawai yang tidak disiplin, dimana pegawai tersebut tidak masuk kerja beberapa hari tanpa alasan yang jelas, sehingga perlu diambil tindakan dengan memberikan teguran, peringatan dan sanksi sesuai dengan aturan yang berlaku. Agar hal tersebut tidak terjadi pada pegawai yang lain. Akan tetapi secara umum berdasarkan data yang ada, tingkat kedisiplinan aparat pemerintah Desa Dadaprejo dapat dikatakan cukup baik dan proses pelayanan dapat berjalan dengan tertib dan lancar

4. Tingkat penghasilan pegawai

Salah satu kendala dalam pelaksanaan tugas aparat pemerintah desa adalah penghasilan aparat yang diperoleh dari gaji digunakan untuk keperluan dinas. Dari hasil wawancara peneliti dengan Kepala Urusan Pemerintahan diketahui masih ada penggunaan gaji aparat untuk keperluan dinas terutama pada pengadaan perlengkapan kantor. Oleh karena itu diharapkan agar pimpinan organisasi dalam hal ini kepala desa cepat tanggap dalam pengadaan keperluan rutin kantor, agar pegawainya tidak menggunakan dana pribadi untuk keperluan dinas, hal ini untuk mengantisipasi agar pegawai tersebut tidak membebankan biaya tersebut pada masyarakat dengan menaikkan biaya administrasi melebihi ketentuan yang berlaku.

Peningkatan kesejahteraan pegawai merupakan salah satu hal paling utama dalam rangka memacu dan meningkatkan kualitas pelayanan terhadap publik. Hal ini juga telah ditetapkan pada **PP No. 72 Tahun 2005 Tentang Desa**, BAB IV PENYELENGGARA PEMERINTAHAN DESA Bagian Kesatu Umum Pasal 15, point b yang berbunyi meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat, pada pemerintahan Desa Dadaprejo pembagian tingkat pendapatan gaji masih dilihat pada

tingkat golongan dan jenjang Jabatan atau pangkat. Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan Kepala Urusan Pemerintahan Desa juga terlihat masih belum efektifnya pengaturan Anggaran Keuangan Pemerintah Desa Dadaprejo sehingga proses pelayanan publik mengganggu gaji yang didapat oleh pegawai itu sendiri.



BAB V

PENUTUP

Berdasarkan uraian dari hasil penelitian dan pembahasan yang telah diutarakan terdahulu maka dapat ditarik beberapa kesimpulan dan saran seperti dikemukakan di bawah ini.

A.. Kesimpulan

1. Dalam Pelayanan kepengurusan KTP (Kartu Tanda Penduduk) dan KSK (Kartu Susunan Keluarga) yang dilakukan oleh aparat pemerintah Desa Dadaprejo sudah berjalan secara optimal ditunjang lagi adanya inisiatif aparat pemerintah Desa Dadaprejo yang membagi dalam beberapa kelompok dalam mempermudah kepengurusan, lalu yang *kedua* yaitu SKCK (Surat Keterangan Catatan Kelakuan) dari warga setempat bahwa pelayanan tidak ada masalah karena prosedur pelayanan sangat mudah dipahami, ditegaskan pula oleh Kaur pemerintah Desa Dadaprejo hanya ada kendala sedikit jika kelengkapan persyaratan warga ada yang kurang. Lalu yang *ketiga*, kepengurusan Akta nikah juga sama dengan yang lainnya, berdasarkan sumber data yang cukup jelas, maka tidak ada keluhan timbul dari masyarakat. Pada umumnya, di dalam pelaksanaan Proses kepengurusan beberapa macam pelayanan tersebut tidak mengalami hambatan atau kendala yang berarti, selain prosedur yang mudah dan tidak berbelit-belit, tarif yang ditetapkan juga masih dalam batas kewajaran dan warga Desa Dadaprejo merasa cukup puas terhadap pelayanan Aparat Pemerintah Desa tersebut. hanya saja ketika berlangsungnya proses pelayanan, masih terlihat hambatan sedikit dikarenakan kelalaian dan kecerobohan dari warga dikarenakan kurang lengkapnya syarat-syarat yang harus dipenuhi dan tidak mengetahui informasi prosedur pelayanan secara lengkap.

2. Dalam rangka Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Pemerintah Desa Dadaprejo dalam hal ini melaksanakan Pedoman pelayanan yang telah ditetapkan dan merupakan strategi dan langkah kebijakan yang ingin dicapai, terdiri dari :*Pertama* yaitu Penetapan Prosedur pelayanan, sedangkan pada Kaur pemerintah Desa Dadaprejo mengatakan prosedur pelayanan sudah cukup jelas dan detail karena cukup mudah dipahami dan sedangkan pada warga setempat mengatakan juga tidak ada keluhan, dan berjalan secara maksimal. *Kedua* yaitu Penetapan waktu pelayanan, sedangkan Kaur pemerintahan Desa Dadaprejo mengatakan bahwa proses pelayanan sudah berjalan secara optimal, namun hanya kadangkala ada kendala sedikit jika warga kurang lengkap membawa kelengkapan persyaratan yang akhirnya mengganggu proses pelayanan dan akhirnya tertunda. *Ketiga* yaitu Penyediaan Sarana dan Prasarana pelayanan. Pada kantor Desa Dadaprejo sudah cukup memadai ini oleh warga masyarakat dan Kaur Umum pemerintah Desa Dadaprejo. Dan yang *Keempat* yaitu Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia pada aparat Pemerintah Desa Dadaprejo, sedangkan Kepala Desa Dadaprejo berupaya untuk mengikutsertakan aparatnya untuk selalu mengikuti Pendidikan dan pelatihan secara berkesinambungan agar terciptanya aparat pemerintahan yang berkualitas dan berkompeten nantinya, jadi sudah berjalan secara optimal dan maksimal.
3. Faktor-faktor pendukung dalam meningkatkan Pelayanan publik.
Pertama, yaitu Tingkat Pendidikan formal yang dimiliki oleh aparat Pemerintah Desa Dadaprejo belum cukup memadai, dimana dengan bekal pendidikan yang mereka yang tertinggi hanya Sekolah Menengah Umum, maka ilmu yang didapatkan dirasakan aparat pemerintah Desa Dadaprejo belum cukup dalam menunjang kelancaran proses pelaksanaan tugas pelayanan publik. namun aparat Pemerintah Desa Dadaprejo telah mengikuti beberapa Pendidikan non formal yang diadakan pihak kecamatan dan Kota Batu guna mendukung kinerja mereka dalam pelayanan publik. *Kedua*, yaitu Masa kerja yang dimiliki oleh aparat

pemerintah Desa Dadaprejo rata-rata sudah cukup lama, dengan demikian tidak mengherankan apabila selama ini masyarakat dalam memperoleh pelayanan pada Desa Dadaprejo merasa puas dan tidak ada keluhan. *Ketiga*, yaitu Disiplin pegawai pemerintah Desa Dadaprejo cukup baik, hal ini didasarkan pada kenyataan bahwa selama ini para bawahannya cukup tertib dalam masalah presensi atau kehadiran kerja. Apabila diantara pegawai ada yang berhalangan hadir mereka biasanya terlebih dahulu memberitahu kepada aparat yang lain yang sedang berada ditempat baik secara lisan maupun tertulis, sehingga aparat yang ada dapat menggantikan tugas pegawai yang berhalangan hadir tersebut. *Kelima*, Tingkat penghasilan pegawai, Salah satu kendala dalam pelaksanaan tugas aparat pemerintah desa adalah penghasilan aparat yang diperoleh dari gaji digunakan untuk keperluan dinas. Sedangkan Bapak mukadi Kaur umum. pada pemerintahan Desa Dadaprejo juga berpedoman bahwa tingkat pendapatan gaji masih dilihat pada tingkat golongan dan jenjang Jabatan atau pangkat.

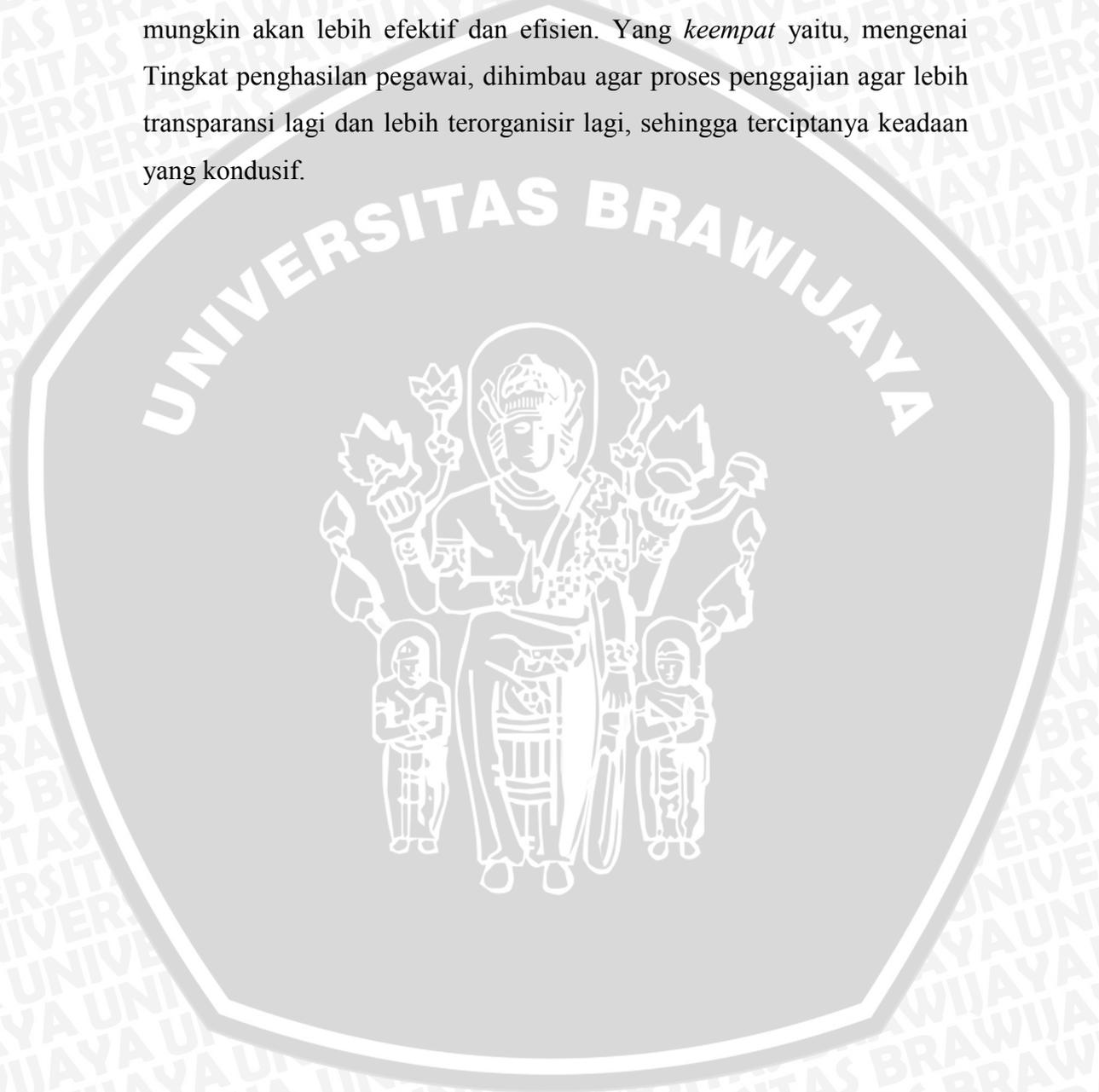
B. Saran-Saran

1. Pelaksanaan pelayanan publik seperti KTP dan KSK, SKCK, Akta nikah, yang dilakukan Oleh Aparat Desa Dadaprejo sudah cukup baik dan berjalan secara optimal, namun seyogyanya agar dapat berjalan dengan lancar ,mungkin dapat kita dilihat terhadap 2 faktor yang sangat perlu diperhatikan demi lancarnya proses pelayanan tersebut, yaitu *pertama*, dari Faktor Internal dan Eksternal. Faktor Internal yaitu aparat itu sendiri harus memiliki Sumber Daya Manusia serta skill yang memadai, mungkin dengan cara lebih mensosialisasikan dan menginformasikan baik secara lisan maupun tulisan secara berkesinambungan kepada masyarakat Desa Dadaprejo mengenai langkah-langkah di dalam proses pelayanan publik tersebut.misalnya, dengan menambah fasilitas sarana dan prasarana berupa papan pengumuman, mengadakan pertemuan rutin terhadap warga tiap bulannya. Yang kedua, faktor eksternal yaitu, dari dukungan masyarakat yang tertib akan peraturan sehingga dapat membantu pula dalam proses

penyelenggaraan pelayanan publik, agar nantinya tercipta kesinambungan yang selaras antara aparat desa dengan masyarakat.

2. Sedangkan untuk lebih menyempurnakan dan memudahkan proses pelayanan publik yang diberikan, pemerintah Desa Dadaprejo mengambil kebijaksanaan contohnya, pada *prosedur pelayanan* yaitu dengan cara menyediakan Kotak saran dan kritik gunanya untuk memberikan masukan-masukan, kritik membangun di dalam pelayanan publik, serta menghimbau kepada masyarakat agar tidak segan-segan dan takut untuk mengutarakan semua keluhan-keluhan yang menyangkut tentang kesulitan-kesulitan dalam proses prosedur pelayanan yang dilakukan aparat pemerintah Desa Dadaprejo, demi kepentingan bersama. Masalah pada *penetapan waktu pelayanan*, sebaiknya aparat pemerintah lebih menginformasikan tentang prosedur pelayanan kepada masyarakat agar tidak mengganggu proses pelayanan publik, pada *penyediaan sarana dan prasarana* agar lebih ditingkatkan lagi masalah inventaris kantor agar proses pelayanan publik berjalan dengan lancar. Lalu terakhir Pada *Peningkatan sumber daya manusia* untuk lebih ditingkatkan lagi jiwa kompeten para aparat Pemerintah Desa Dadaprejo dengan bersaing di dalam bidang pendidikan non formal, agar nantinya diharapkan terciptanya aparat pemerintah yang berkualitas dan kompeten.
3. *Pertama*, dari Tingkat pendidikan, sebaiknya pihak Aparat Pemerintah Desa Dadaprejo lebih sering mengikuti kursus-kursus, pendidikan dan pelatihan-pelatihan guna meningkatkan kualitas sumber daya manusia. sehingga hasilnya mereka menjadi lebih pegawai yang lebih profesional dalam menyelesaikan tugasnya. Karena dalam setiap kursus dan pelatihan yang mereka ikuti selain mendapatkan bekal pendidikan dan pengetahuan, mereka juga akan mendapatkan buku pedoman dan petunjuk mengenai kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kursus-kursus dan pelatihan-pelatihan tersebut seperti antara lain kursus administrasi pertanahan, kursus administrasi pemerintahan, pelatihan bagi aparat PMD,

pelatihan PMTAS, kursus mengetik, dan lain sebagainya.”, *Kedua* yaitu masa kerja perlu pula didukung oleh pengalaman pendidikan pelatihan guna diamplikasikan di dalam dunia kerja. *ketiga* yaitu disiplin pegawai, mungkin lebih menekankan kepada sanksi kepada pegawai jika ada yang melebihi waktu yang telah ditetapkan, misalnya pengurangan atau gaji mungkin akan lebih efektif dan efisien. Yang *keempat* yaitu, mengenai Tingkat penghasilan pegawai, dihimbau agar proses penggajian agar lebih transparansi lagi dan lebih terorganisir lagi, sehingga terciptanya keadaan yang kondusif.



DAFTAR PUSTAKA

- Depdikbud. 1990. *kamus besar bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka
- Djatmika, Sastra. 1980. *Pendayagunaan Pemerintah Desa*. Jakarta: Erlangga
- Handoko. 1985. *Manajemen Personalia Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga
- Hidayat, S. 1987. *Pembinaan Aparat Pemerintah Desa*. Jakarta: Bina Aksara
- Handayani, Soewarno. 2003. *Kemampuan Sumber Daya Aparatur Desa*. Jakarta: Aksara Baru
- Jiwanto. 1985. *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Ghalia
- Kansil, C.S.T. 1985. *Pemerintah Desa*. Jakarta: Erlangga
- Koesoemaatmadja, 1979, *pengertian tentang ilmu administrasi negara beserta konsep-konsepnya*, Multi dimensi, FG, Solo.
- Martoyo, Soesilo. 1992. *Pemerintah Desa*. Jakarta: Gramedia
- Maryani, 2002. *Pelayanan Publik*. Brawijaya University Press.
- Miles dan Huberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI press
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodelogi Penelitian Kulitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Musanef. 1992. *pengembangan pegawai*. Jakarta: Rajawali
- Nawawi. 1986. *Pendidikan Di Indonesia*. Jakarta: Ghalia
- Ndraha, Taliziduhu. 1984. *Dimensi-Dimensi Pemerintahan desa* Jakarta: Bina Aksara

Ndraha, Taliziduhu. 1985. *Research Metedologi Administrasi*. Jakarta: Bina Aksara

Riyadi Suprpto, HR. Ribawanto, Heru. Hanafi, Imam. 2000. *Jurnal Administrasi Negara*, vol.1, no.1.

Surianingrat, Bayu. 1985. *Pemerintahan Administrasi Desa Dan Kelurahan*. Jakarta: Aksara Baru

Suwignjo. 1985. *Administrasi Pembangunan Desa Dan Sumber-Sumber Pendapatan Desa*. Jakarta: Aksara Baru.

Saparin, Sumber. 1986. *Tata Pemerintahan dan Administrasi Pemerintahan*. Jakarta: Ghalia

Surianingrat, Bayu 1981, *Pemerintahan dan administrasi Desa*, Aksara baru, Jakarta.

Mulyana, Dedi,2005, *Pengantar Ilmu Pemerintahan Daerah*, Gramedia pustaka, Bogor.

Supriyono,agus,1999,*Teori-teori tentang Pelayanan publik*, Gunung agung, Jakarta.

PERATURAN-PERATURAN

... Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa. Surabaya: Serba Jaya

... UU. No. 32 Tahun 2004. Pemerintah Daerah. 2004. Surabaya: Serba Jaya

... Peraturan Daerah Kabupaten Malang Nomor 4 Tahun 2000 tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja Pemerintah Desa

... Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 1988 tentang Pendidikan Dan Pelatihan Aparat Pemerintah Desa.

