

**KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM
PELAYANAN KEPENDUDUKAN**
(Studi di Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang)

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

**Disusun Oleh :
BAGUS WIJAYA
0810310183**



**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
UNIVERSITAS BRAWIJAYA
MALANG
2012**



TANDA PENGESAHAN

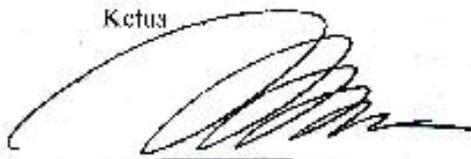
Telah dipertahankan di ceapan Majelis Penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, Pada:

Hari : Rabu
 Tanggal : 18 Juli 2012
 Jam : 11.00
 Skripsi atas nama : Bagus Wijaya
 Judul : Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Kependudukan (Studi pada Desa Lamlungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang)

Dan dinyatakan **LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Moch. Makmur, MS
NIP. 19511028 19800 1 002

Anggota



Drs. Suwondo, MS
NIP. 19530201 198010 1 001

Anggota



Dr. Siti Rochmah, M.Si
NIP. 19570313 198601 2 001

Anggota



Trisnawati, S.Sos. M.AP
NIP.190007 200801 2 012

MOTTO

الشرح
الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

مَعَ فَإِنَّ ٤) ذِكْرَكَ لَكَ وَرَفَعْنَا ٣) ظَهْرَكَ أَنْقَضَ الَّذِي ٢) وَزَرَكَ عَنْكَ وَوَضَعْنَا ١) صَدْرَكَ لَكَ تَشْرُحُ أَلَمْ
٨) فَأَرْغَبَ رَبِّكَ وَإِلَى ٧) أَنْصَبَ فَرَّغْتَ فَإِذَا ٦) يُسْرًا أَلْعَسِرَ مَعَ إِنَّ ٥) يُسْرًا أَلْعَسِرَ

*Alam nasyrah laka shadraka, wawadha'naa 'anka wizraka, alladzii anqadha zhahraka, warafa'naa laka dzikraka, **fa-inna ma'a al'usri yusraan, inna ma'a al'usri yusraan**, fa-idzaa faraghta fainshab, wa-ilaa rabbika fairghab.*

“fa-inna ma'a al'usri yusraan, inna ma'a al'usri yusraan”

“Setiap Kesusahan Pasti Ada Kemudahan, dan Setiap Kesusahan Pasti Ada Kemudahan”

“Kita Memang Belajar Dari Kesalahan Tetapi Janganlah Tiru Kesalahan Yang Terjadi”.

(Bagoes Widjaja)

“Kemalasan Mengakibatkan Nyaman Sesaat, Tetapi Membuat Penyesalan Bertahun-tahun...”

Stop Dreaming, Start Action

(Bagoes Widjaja)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah 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, Juli 2012



Nama : Bagus Wijaya

NIM : 0810310191

ABSTRAKSI

Bagus Wijaya, 2012. **Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Kependudukan (Studi di Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang)**. Skripsi. Jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. **Dosen Pembimbing: (1) Dr. Moch. Makmur, M.S (2) Drs Suwondo, M.S.** 150 Halaman.

Latar belakang terhadap Kinerja Pemerintah Desa perlu adanya peningkatan praktek secara nyata yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat terutama yang menjadi persoalan kali ini adalah Pelayanan Kependudukan. Desa merupakan ujung tombak dalam kegiatan pembangunan tingkat terkecil dalam pemerintahan dan juga berhadapan dengan masyarakat secara langsung. Disini dituntut kinerja yang tinggi serta kehandalan aparatur dalam menyelesaikan tugas, membimbing warga serta melayani masyarakat yang dimana notabennya aparatur desa bukanlah pegawai negeri tetapi memiliki amanat untuk menjalankan roda pemerintahan. Namun dalam kenyataannya masih banyak aparatur desa yang tidak memperdulikan kebutuhan warganya terutama pada hal Pelayanan, sistem yang tidak berkembang dan masih banyak yang lainnya. Kebutuhan masyarakat yang semakin tinggi menuntut aparatur desa untuk meningkatkan kinerja serta sistem yang lebih maju. Pertambahan penduduk, tingkat urbanisasi maupun sebaliknya yang semakin tinggi, dan masih banyak yang lainnya merupakan Pekerjaan Rumah yang besar dan tiada henti bagi pemerintah Desa.

Dalam penelitian ini, sesuai tujuan yang ingin dicapai fokus penelitian yang diambil oleh peneliti adalah

1. Kinerja Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan publik:
2. Pelayanan Kependudukan
3. Faktor pendukung dan penghambat Kinerja Pemerintah Desa

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif dengan metode deskriptif. Dengan mengambil data yang berasal dari narasumber, tempat dan peristiwa serta dokumen. Pengumpulan data dilaksanakan dengan cara interview / wawancara, observasi, serta dokumentasi.

Analisis data yang digunakan adalah model *spradley* dengan menitikberatkan pada wawancara terfokus kepada masing-masing narasumber. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa:

(1) kinerja pemerintah desa sudah cukup baik dikarenakan aparat sudah bekerja sesuai dengan sistem dan tidak mengulur waktu dalam bekerja karena menerapkan sistem 1 atap dalam pelayanan publik, tetapi masih kurangnya koordinasi antara RT dan RW tentang administrasi kependudukan yang masih menggunakan catatan lama atau belum *update*. (2) Desa Landungsari merupakan Desa dengan lokasi

yang berbatasan langsung dengan Kota Malang yang dimana terdapat arus perpindahan penduduk yang pesat baik dari desa ke kota maupun sebaliknya, dan juga terdapat banyaknya warga yang mengurus administrasi kependudukan. dengan kondisi tersebut dibutuhkan sebuah aparatur yang sigap dan cekatan dalam mengatasi masalah tersebut. Dan Desa Landungsari mampu untuk melayani kebutuhan masyarakat tentang pelayanan kependudukan dengan menerapkan sistem 1 atap dan media sosialisasi yang tepat melalui banner, website, dan masih banyak yang lainnya, ditambah dengan kinerja aparat yang bagus dan kompak.

Dengan demikian Kinerja Pemerintah Desa perlu ditingkatkan sampai ketinggian RT mengingat perkembangan masyarakat yang semakin pesat dan maju terutama dalam hal pelayanan kependudukan. Sehingga dapat menjadi Desa dengan keteraturan sistem yang baik dan kinerja yang bagus serta efektif dan efisien.

Kata Kunci : Kinerja, Pemerintah Desa, Pelayanan Kependudukan, Sistem, Desa Landungsari.



ABSTRACT

Bagus Wijaya, 2012. **Village Government Performance in Service Population (A study on Landungsari Village, Dau Subdistrict, Malang Regency)**. Thesis. Science Department of Public Administration, Faculty of Administrative Science, Brawijaya University. **Advisor Lecturer: (1) Dr. Moch. Makmur, M.S (2) Drs Suwondo, M.S.** 150 Pages.

The background to the Village Government Performance practice is necessary to increase significantly which aims to improve the quality of service to the community, especially the issue this time is the Ministry of Population. The village is spearheading the development activities in the smallest level of government and also dealing with people directly. Here demanded high performance and reliability of the apparatus in completing the task, guiding the citizens and serving the community in which notabennya village officials are not civil servants but it has a mandate to run the government. But in reality there are many village officials who ignore the needs of their citizens, especially in terms of services, systems are not developed and many others. Needs of the increasingly high demands to improve the performance of village officials as well as more advanced systems. Population growth, urbanization level is higher and vice versa, and many others are great, and homework for the government's relentless Village.

In this study, according to the goals of research focus taken by the researcher is

- 1) Performance of Village Government in providing public services:
- 2) Population Services
- 3) supporting and inhibiting factors Village Government Performance

This study is a type of qualitative research with descriptive method. By taking the data coming from the speakers, places and events as well as documents. Data collection carried out by way of interview / interviews, observation, and documentation.

Analysis of the data used is a model Spradley with emphasis on the interview focused on each speaker. The results of this study show that: (1) the performance of the village government has been good enough because the officers already work within the system and not to gain time in the works for a roofing system applied in the public service, but still a lack of coordination between RT and RW on the administration that still use old records, or has not been updated . (2) Village Landungsari is a village with a location directly adjacent to the city of Malang, where there is a rapid outflow of population from rural to urban areas or vice versa, and also there are many people who take care of

the population administration. with the condition required an apparatus that is swift and nimble in addressing the problem. And Village Landungsari able to serve the needs of the community about the service population by implementing a system of roof and proper socialization media through banner, website, and many others, coupled with good performance and a compact apparatus.

Thus the Government Performance Villages should be increased to the level of RT given the increasingly rapid development of society and progress, especially in terms of service population. So it can be a village with a good system of order and good performance as well as effective and efficient.

Keywords: Performance, Village Government, Population Services, System, Village Landungsari.



KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum. Wr. Wb.

Puji Syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas limpahan rahmat, dan hidayah-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang berjudul **“Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Kependudukan (Studi di Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang)”**. Sholawat serta salam semoga selalu tercurahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat, dan orang-orang yang mengikutinya hingga hari akhir kelak.

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Ilmu Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Dalam penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang memberikan bantuan baik secara moril dan materiil kepada penulis. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih dan memberikan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Sumartono, M.S selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. M.R. Khairul Muluk, S.Sos, M.Si dan Bapak Drs. Minto Hadi, M.Si selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Moch. Makmur, M.S dan Bapak Drs. Suwondo, M.S selaku dosen pembimbing yang dengan penuh kesabaran dan keikhlasan memberikan bimbingan dan masukan selama penyusunan skripsi ini.

4. Bapak H. Achmad dan selaku Kepala Desa Landungsari, Bapak Mufarrih HR.SHI selaku Kepala Urusan Umum Desa Landungsari, dan seluruh staf Desa Landungsari yang telah memberikan bantuan dan kerjasamanya kepada penulis mengenai data yang diperlukan sehingga Skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Amelia Dwi Purwitasari yang menemani saya baik suka maupun duka dalam menjalani skripsi.
6. Teman-Teman Jaka Kelana Grup, Siat-Siut Crew, Kawan-kawan Kelas E 2008, dan masih banyak yang lainnya yang selalu menemani saya disaat suka dan duka dalam menjalani perkuliahan selama 4 tahun, semoga kita bisa bertemu kembali dalam keadaan sukses.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis sudah berusaha sekuat tenaga untuk memperoleh hasil yang terbaik namun apabila masih kurang sempurna, dengan kerendahan hati penulis membuka diri terhadap segala kritik dan saran dari semua pihak untuk dapat menyempurnakan karya penulis ini. Penulis juga memohon maaf yang sebesar-besarnya jika ada kata-kata yang salah, itu semata-mata datang dari saya, dan jika ada yang bermanfaat itu semata-mata datang dari Allah SWT. Karena penulis menyadari bahwa penulis hanya manusia biasa yang tidak luput dari salah dan lupa.

Semoga skripsi ini dapat menjadi bahan referensi bagi peneliti lain dan dapat disempurnakan melalui penelitian dengan tema yang sama. Akhir kata penulis mengharapkan banyak manfaat dari skripsi ini baik untuk masa sekarang maupun pada masa yang akan datang. Amin.

Malang, Juli 2012

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	
ABSTRAKSI.....	iv
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kontribusi Penelitian	9
E. Sistematika Pembahasan.....	10
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA	12
A. Administrasi Publik	12
B. Pemerintahan Daerah.....	15
1. Otonomi Daerah	15
2. Organisasi Pemerintahan Daerah.....	17
a. Pemerintah Daerah.....	17
b. Perangkat Daerah.....	20
c. Sekretariat Daerah	21
d. Sekretariat DPRD	22
e. Dinas Daerah	23
f. Lembaga Teknis Daerah	24
g. Kecamatan dan Kelurahan.....	24
C. Pemerintah Desa	26
1. Otonomi Desa.....	26
2. Organisasi Pemerintah Desa.....	28
3. Kedudukan Pemerintahan Desa.....	36
D. Pelayanan Publik	37
1. Layanan Dengan Lisan	38
2. Layanan Dengan Tulisan.....	39
3. Layanan Berbentuk Perbuatan.....	40
E. Kinerja	41
1. Pengertian Kinerja	41

a. Kinerja Organisasi	41
b. Kinerja Proses	42
c. Kinerja Individu	42
2. Penilaian Kinerja	43
3. Instrumen Pengukuran Kinerja	45
a. Kualitas Aparat	49
b. Semangat Kerja	50
c. Mentalitas atau Kedisiplinan Aparatur	51

BAB III. METODE PENELITIAN 53

A. Jenis Penelitian	53
B. Fokus Penelitian	53
1. Kinerja Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik	54
2. Pelayanan Kependudukan.....	54
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pemerintah Desa ...	55
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	55
D. Jenis dan Sumber Data	56
1. Data Primer.....	56
2. Data Sekunder	56
E. Teknik Pengumpulan Data.....	56
1. Observasi	57
2. Wawancara	57
3. Dokumentasi.....	57
F. Instrumen Penelitian	58
1. Peneliti Sendiri	58
2. Pedoman Wawancara	58
3. Perangkat Penunjang	58
G. Teknik Analisa Data	58

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN 60

A. Gambaran Umum	60
1. Kondisi Geografis.....	60
2. Demografi atau Kependudukan.....	61
a. Pendidikan.....	62
b. Mata Pencaharian.....	65
c. Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama	65
3. Aspek-Aspek Sosial Budaya	66
4. Sarana dan Prasarana	68
a. Sektor Pendidikan	68
b. Sektor Kesehatan	70
c. Sektor Perhubungan dan Transportasi	75
d. Sarana Olahraga	75
e. Sarana Sosial Keagamaan	76

5. Profil Pemerintahan Desa	78
a. Struktur Organisasi Pemerintahan Desa	78
b. Keadaan Aparatur Desa	85
B. Penyajian Data	86
1. Kinerja Pemerintahan Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik	86
a. Kinerja Aparat	86
1). Kualitas Aparat	86
2). Semangat kerja aparat	90
3). Mentalitas atau Kedisiplinan aparat	93
b. Mekanisme Pelaksanaan	94
1). Prosedur atau tata cara aparat dalam memberikan pelayanan dibidang kependudukan pada masyarakat.....	94
2). Alur pelayanan	98
3). Waktu	102
4). Biaya.....	104
c. Sarana dan Prasarana	107
1). Ruang tunggu	107
2). Ruang pelayanan	107
3). Kelengkapan IT	108
2. Pelayanan Kependudukan.....	108
a. Jenis-Jenis Pelayanan.....	108
b. Tingkat Kepercayaan Masyarakat	110
c. Akurasi atau Ketepatan	112
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pemerintah Desa ...	113
C. Pembahasan	114
1. Kinerja Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik	114
a. Kinerja Aparat	114
1). Kualitas Aparat	114
2). Semangat kerja aparat	116
3). Mentalitas atau Kedisiplinan aparat	117
b. Mekanisme Pelaksanaan	119
1). Prosedur atau tata cara aparat dalam memberikan pelayanan kependudukan pada masyarakat.....	119
2). Alur pelayanan	121
3). Waktu	121
4). Biaya.....	122
c. Sarana dan Prasarana	123
1). Ruang tunggu	123
2). Ruang pelayanan	124
3). Kelengkapan IT	125
2. Pelayanan Kependudukan.....	126
a. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	126
b. Tingkat Kepercayaan Masyarakat	129

c. Akurasi atau Ketepatan 129
3. Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pemerintah Desa .. 130

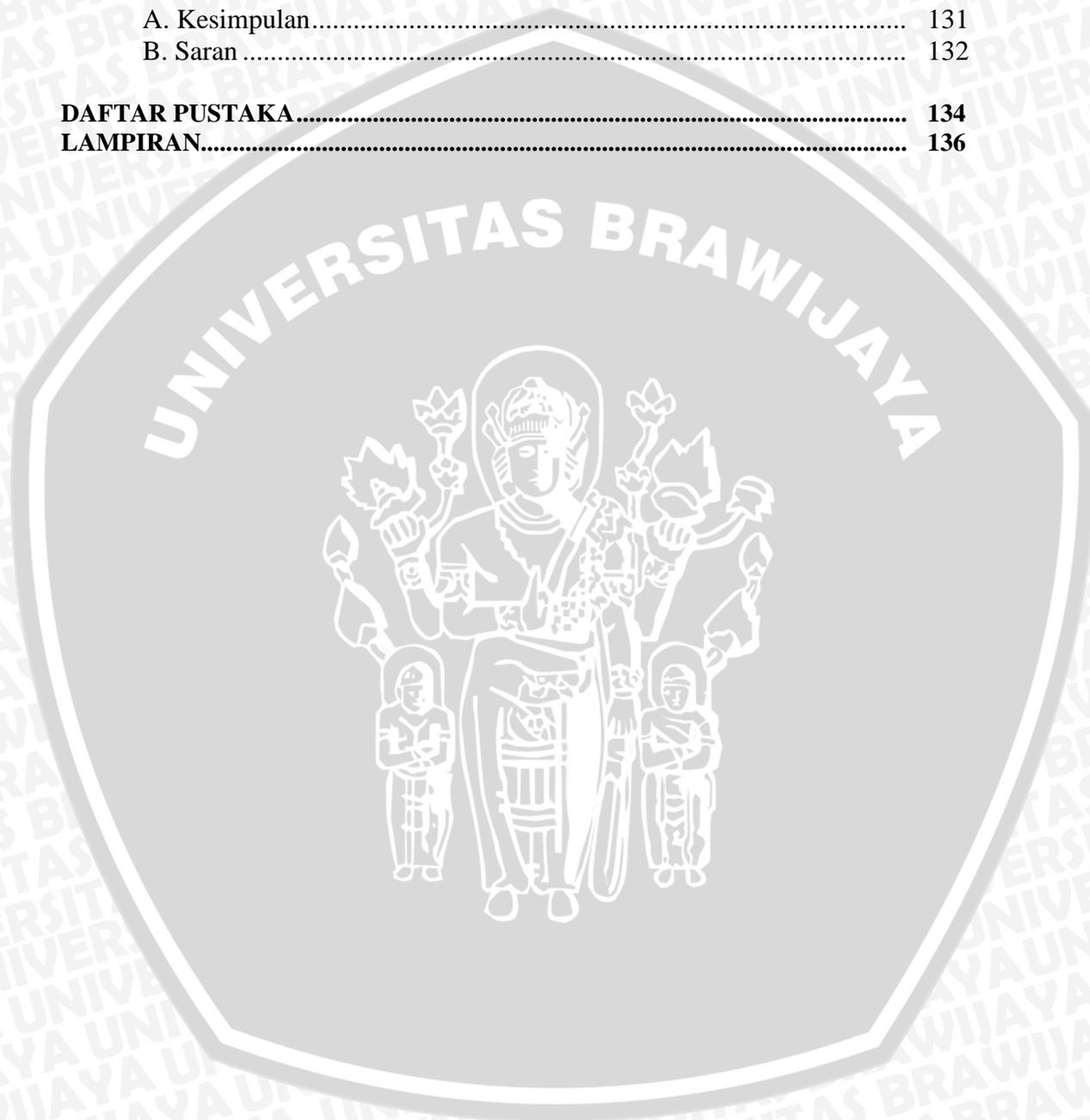
BAB V. PENUTUP..... 131

A. Kesimpulan..... 131

B. Saran 132

DAFTAR PUSTAKA..... 134

LAMPIRAN..... 136



DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
1	Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia	61
2	Tamatan Sekolah Masyarakat	63
3	Macam-macam Pekerjaan dan Jumlahnya	65
4	Nama Agama dan Pemeluknya	66
5	Daftar Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)	68
6	Daftar Taman Kanak-Kanak (TK)	68
7	Daftar Sekolah Dasar (SD)	69
8	TPQ / Madin di Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang	69
9	Susunan Pengurus Posyandu	72
10	Susunan Pengurus Posyandu lansia	74
11	Daftar Lapangan Olah Raga	76
12	Masjid / Musholla	77
13	Data Perangkat Desa Landungsari Kecamatan Dau	85
14	Daftar Biaya SK Administrasi Desa	105

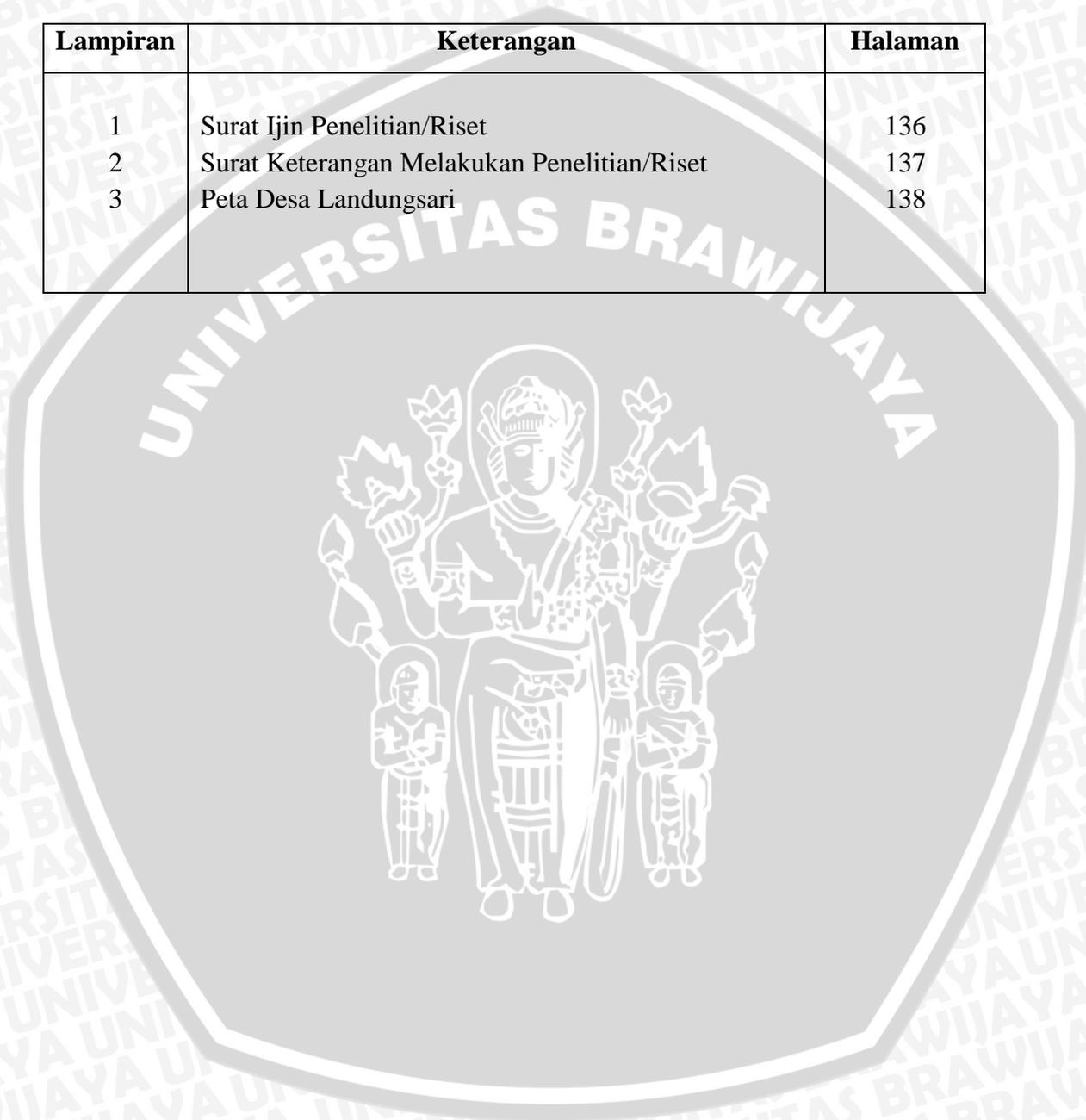
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
1	Struktur Organisasi Pemerintah Desa Landungsari	78
2	Persyaratan Mengurus Surat-Surat	96
3	Alur Prosedur Pelayanan di Desa Landungsari	97
4	Lunas PBB	117
5	Ruang Tunggu	121
6	Ruang Pelayanan	122
7	Kelengkapan IT	123



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Keterangan	Halaman
1	Surat Ijin Penelitian/Riset	136
2	Surat Keterangan Melakukan Penelitian/Riset	137
3	Peta Desa Landungsari	138



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Negara Republik Indonesia dalam menyelenggarakan Pemerintahan negara dan dalam rangka pertimbangan nasional untuk mencapai masyarakat adil, makmur, dan merata berdasarkan Pancasila dan Undang-Undang Dasar 1945, Pasal 1 ayat 1 Undang - Undang Dasar 1945 menetapkan Negara Indonesia adalah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik. Selanjutnya dalam Pasal 18 Undang-Undang Dasar 1945 beserta penjelasannya menyatakan bahwa daerah Indonesia terbagi dalam daerah yang bersifat otonom atau bersifat administrasi. Pembangunan daerah sebagai bagian integral dari pembangunan nasional dilaksanakan berdasarkan prinsip otonomi daerah dan pengaturan sumber daya nasional yang memberikan kesempatan bagi peningkatan demokrasi dan kinerja daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat menuju masyarakat madani yang bebas korupsi, kolusi dan nepotisme. Penyelenggaraan Pemerintah daerah sebagai subsistem Pemerintahan negara dimaksudkan untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan Pemerintahan dan pelayanan masyarakat. Sebagai daerah otonom, daerah terutama Desa mempunyai kewenangan dan tanggung jawab menyelenggarakan kepentingan masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip masyarakat, dan pertanggungjawaban kepada masyarakat.

Prinsip otonomi daerah menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan Pemerintahan di luar yang menjadi urusan Pemerintah yang ditetapkan dalam Undang-Undang ini. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peranserta, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Sejalan dengan prinsip tersebut dilaksanakan pula prinsip otonomi yang nyata dan bertanggungjawab. Prinsip otonomi nyata adalah suatu prinsip bahwa untuk menangani urusan Pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban yang senyatanya telah ada dan berpotensi untuk tumbuh, hidup dan berkembang sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah. Dengan demikian isi dan jenis otonomi bagi setiap daerah tidak selalu sama dengan daerah lainnya.

Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. dimana sektor pelaksa disini adalah Pemerintah (Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan, 2009)

Pemerintahan Desa sebagai suatu organisasi sudah pasti mempunyai tujuan untuk mewujudkan apa yang ingin dilakukan dalam memenuhi kebutuhan-

kebutuhan atau keinginan anggota-anggotanya. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh organisasi tersebut adalah dengan mengukur kinerja aparatnya. Pengukuran Kinerja aparat yang ditimbulkan sebagai akibat dari proses pengambilan keputusan manajemen organisasi.

Menurut Arman sudarto (1992:2) definisi kinerja adalah sebagai hasil atau unjuk kerja dan suatu organisasi yang dilakukan oleh individu yang dapat ditunjukkan secara nyata dan dapat diukur. Kinerja individu merupakan dasar kinerja organisasi, dapat disimpulkan kinerja adalah perbuatan, penampilan, prestasi, daya guna dan unjuk kerja dari suatu organisasi atau individu yang dapat ditunjukkan secara nyata dan dapat diukur. Terdapat beberapa jenis kinerja menurut aman sudarto antara lain: kinerja organisasi, kinerja proses, kinerja individu.

Pengertian kinerja sendiri dipersamakan dengan kata berbahasa Inggris yaitu "*performance*" yang memiliki arti daya guna, prestasi atau hasil. Pengertian Kinerja adalah sebagai hasil atau unjuk kerja dari suatu organisasi yang dilakukan oleh individu yang dapat ditunjukkan secara konkrit dan dapat di ukur.

Diberikannya kewenangan yang lebih luas pada pemerintahan desa, seharusnya mampu meningkatkan dan memperbaiki kinerja aparat birokrasi pemerintah desa dalam memberikan pelayanan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat setempat. Tetapi dalam praktek sehari-hari pelayanan yang diberikan

oleh aparat pemerintah masih menjadi sorotan utama oleh banyak kalangan, yang dimana penyebab dari buruknya kualitas kinerja aparat dalam memberikan pelayanan

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik maka harus memperhatikan prinsip-prinsip tata kelola Pemerintahan yang baik (*good governance*). Kemerossotan mutu pelayanan publik di Indonesia terus terjadi disemua level tingkatan Pemerintahan mulai dari tingkatan tertinggi sampai terendah yaitu Pemerintahan Desa. Misalnya di Desa pelayanan yang tidak lebih baik juga terjadi misalnya penduduk Desa untuk mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan surat-surat lainnya membutuhkan waktu yang lama tanpa adanya kejelasan dan jaminan kapan akan selesai dan biaya yang tidak sedikit untuk dikeluarkan. (Islami, 1998:7) menyebutkan bahwa kita melihat kondisi dari organisasi publik yang memberikan layanan berada dalam kondisi yang disebut sebagai *organizational slack*, yakni suatu kondisi yang menunjukkan keterbatasan dan kelemahan dari organisasi publik seperti pendekatan atau orientasi pelayanan yang kaku, visi pelayanan yang sempit, penguasaan terhadap *administrative engineering* yang tidak memadai dan semakin besarnya unit-unit birokrasi publik, hal itu disebabkan bermacam macam sebagai mana dikatakan banyak pihak terlebih lagi

(Thoha, 1995:4) yang menyatakan bahwa, kondisi dan kualitas aparat merupakan syarat utama terciptanya sistem administrasi Pemerintah yang baik, hal ini terjadi karena kinerja Pemerintah Desa disemua tingkatan dalam bertugas atau menjalankan tanggung jawabnya khususnya dalam memberikan pelayan pada masyarakat dengan menerapkan sistem administrasi Pemerintahnya belum dapat berjalan dengan baik, karena rata-rata kualitas kerja aparat yang dimiliki masih dinilai terlalu rendah.

Karena buruknya pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah, timbul adanya ketidakpuasan terhadap pelayanan tersebut. Ketidakpuasan tersebut diantaranya di sebabkan oleh sistem dan prosedur yang rumit, besarnya biaya yang dikeluarkan, penyelesaiannya memakan waktu yang lama dan juga perlakuan aparat yang tidak sesuai. Hal ini senada dengan Kep. Men. Nomor 25 tahun 2003, bahwa :

“Pelayanan publik oleh Pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga menimbulkan citra kurang baik terhadap aparat Pemerintah, mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan.” (Kep. Men. Nomor 25 tahun 2003).

Kinerja dan Pelayanan merupakan kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat terutama yang bersifat jasa. Buruknya kualitas pelayanan publik dan menurunnya kualitas kinerja menjadi penyebab tidak tepenuhinya kebutuhan masyarakat. Terhambatnya aktifitas masyarakat karena pelayanan yang buruk berakibat pada terhentinya kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat.

Masyarakat pada umumnya mengharapkan Pemerintah dapat merespon permintaan atau kebutuhan Masyarakat umum dengan menerapkan proses pelayanan yang baik, cepat, dan murah. Hal ini menjadi tantangan bagi Pemerintah, terutama Pemerintah Desa agar segera memperbaiki proses pelayanan kepada masyarakat yang sebelumnya terbelang masih berbelit-belit dan menghabiskan biaya yang tidak sedikit. Pada saat disahkan dan berlakunya Undang-Undang No. 22 dan No. 25 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah dan perimbangan keuangan antara pusat dan Daerah, kemudian direvisi menjadi Undang-Undang No. 32 dan No. 33 Tahun 2004, maka itulah awal permulaan dari reformasi serta kemandirian Daerah dan Desa untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri serta mengelola potensi sumber daya yang dimiliki. Dilaksanakannya Desentralisasi maka peningkatan kualitas kinerja aparatur juga harus ditingkatkan.

Pemerintah kabupaten atau kota sebagai organisasi publik dibawah Pemerintahan Provinsi memiliki berbagai jenis pelayanan publik yang menjadi

bidang tugasnya diantaranya adalah pelayanan di bidang kependudukan dan catatan sipil yang sangat menentukan dalam menyelenggarakan administrasi kependudukan dan penertiban dokumen pendudukan dalam rangka memberikan perlindungan hukum dan hak sipil oleh negara, serta sebagai pelayanan kepada publik dalam verifikasi jati diri seseorang yang dipergunakan untuk kepentingan individu seperti dalam kegiatan pemilu, pilpres, pilkada maupun pilkades secara langsung. Kejelasan mengenai jati diri seseorang akan memudahkan Pemerintah dalam menjalankan tugasnya dibidang kependudukan dan catatan sipil. Dalam penelitian ini peneliti memilih studi di Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang dikarenakan disanalah merupakan Desa yang dimana terletak di daerah hiterland yang pada tanggal 8 Februari berpenduduk Laki-laki: 4.705, Perempuan: 4.497, Jumlah Penduduk: 9.202, Jumlah Kartu Keluarga: 2.182, RT:40, RW:12 dan mayoritas penduduk banyak yang berpindah dari desa ke kota maupun sebaliknya. Penduduk asli desa mayoritas mempunyai pekerjaan di kota tetapi bertempat tinggal di desa, dan apabila mempunyai lebih dari 1 tempat tinggal, juga mempunyai identitas ganda baik itu di kota dan di desa maka akan menjadi masalah dalam Administrasi Kependudukan.

Pemerintah Desa terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan upaya yang harus ditempuh adalah dengan terus meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia melalui pendidikan dan pelatihan sesuai dengan tugas dan kewajiban sehingga akan didapat profesionalisme dalam menjalankan tugas. Untuk meningkatkan profesionalisme pegawai perlu diberikan

pelatihan-pelatihan seperti bimbingan teknis yang berkaitan dengan cara dan prosedur dalam melayani masyarakat yang dilakukan setiap tahunnya. Peningkatan dan pengembangan sarana dan prasarana penunjang juga harus dilakukan dengan harapan menciptakan efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan publik khususnya dibidang kependudukan.

Berdasarkan uraian diatas mendorong peneliti untuk menganalisa bagaimana sejauh ini birokrasi Pemerintahan Desa memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan judul. KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN KEPENDUDUKAN, (studi di Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang)

B. Rumusan masalah

Dari uraian tentang latar belakang diatas adapun pokok-pokok permasalahan yang diangkat adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana Kinerja Pemerintah Desa Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat pada umumnya dalam pelayanan dibidang kependudukan pada khususnya?
2. Bagaimana Tingkat Pelayanan Publik dibidang kependudukan yang diberikan pada Masyarakat Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan, menganalisis serta membahas sejauh mana Upaya Pemerintah Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan dibidang kependudukan kepada masyarakat.
2. Untuk memahami dan mendeskripsikan serta menganalisis bentuk-bentuk pelayanan dibidang kependudukan yang diberikan Pemerintah Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang pada masyarakat.

D. Kontribusi Penelitian

1. Hasil dari penelitian ini diharapkan bisa memberi bahan masukan bagi kantor Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
2. Sebagai sumbangan pengetahuan bagi masyarakat untuk mengetahui kinerja Pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya.
3. Sebagai sarana untuk mengembangkan diri dan menginterpretasikan berbagai macam kajian teori yang di dapat di bangku kuliah dengan yang ada di lapangan.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini dimaksudkan agar sesuatu yang dibahas dalam penulisan ini dapat diketahui dan dimengerti secara jelas dari masing-masing bab.

Secara garis besar penulisan ini dibagi dalam lima Bab, disusun sebagai berikut:

1. BAB I: Pendahuluan

Dalam bab ini terdiri dari latar belakang penulisan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, dan penguraian sistematika penulisan ini.

2. BAB II: Tinjauan Pustaka

Dalam bab ini menjelaskan kerangka teoritis yang didalamnya membahas landasan teoritis yang digunakan dalam pemecahan masalah berkaitan dengan judul atau tema yang diangkat oleh Peneliti.

3. BAB III: Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang metodologi penelitian yang digunakan dalam penulisan ini, mencakup materi yang terdiri dari, jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, lokasi penelitian dan situs penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.

4. BAB IV: Hasil dan Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum yang meliputi penyajian data fokus pembahasan yang diperoleh selama penelitian. penyajian data umum merupakan

gambaran pada lokasi penelitian yang disusun menurut keperluan penilaian serta penyajian data fokus yang disesuaikan dengan fokus penelitian kemudian membahasnya.

5. BAB V: Penutup

Dalam bab ini menyajikan kesimpulan dari pembahas yang ada secara keseluruhan disertai saran-saran yang diperlukan sehubungan dengan kesimpulan pembahasan dari penelitian yang telah dilakukan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Administrasi Publik

Definisi Administrasi Publik menurut Chander dan Plano dalam Pasolong (2007:7) adalah :

“Proses dimana sumber daya dan personel public diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik. Kedua pengarang tersebut juga menjelaskan bahwa Administrasi Publik merupakan seni dan ilmu (*art and science*) yang ditujukan untuk mengatur *public affairs* dan melaksanakan berbagai tugas yang telah ditetapkan. Dan sebagai suatu disiplin ilmu, Administrasi Publik bertujuan untuk memecahkan masalah-masalah Publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.”

Administrasi negara sebenarnya sudah ada semenjak dahulu kala. Ia akan timbul dalam suatu masyarakat yang terorganisasi. Administrasi publik modern yang dikenal sekarang ini adalah produk dari suatu masyarakat feodal yang tumbuh subur dinegara-negara Eropa. Sedangkan perkembangannya di Indonesia masih belum banyak penulis yang mengemukakan tentang perkembangan ilmu administrasi publik di Indonesia. Salah satu diantaranya tulisan lama yang ditulis oleh Bintoro Tjokroamidjojo dalam buku *research di Indonesia 1945-1965* menggambarkan perkembangan tersebut. Sebelum tahun 1945 ketika bangsa Indonesia hidup dalam penjajahan, maka disaat itu administrasi negaranya adalah administrasi dari negara yang menjajah. Bangsa Indonesia tidak diberi

kesempatan untuk ikut terlibat dalam praktik administrasi negara. Sehingga tidak ada sama sekali pengalaman untuk mempraktekan ilmu administrasi negara. Selain itu, sifat administrasi negara ketika itu sama dengan sifat-sifat ilmu ini yang mempengaruhi daratan Eropa. Pengaruh konsep kontinental yang menganggap pendidikan hukum sebagai persiapan utama malah kadang-kadang sebagai satu-satunya syarat untuk membentuk seorang administrator, sangat menonjol saat itu. Sifat ini membuat corak administrasi negara saat itu sangat legalistis dan normatif, yang pada gilirannya menumbuhkan suatu birokrasi yang steril. (Thoha, 2008:33)

Baru mulai tahun 1945, ketika bangsa Indonesia memproklamasikan kemerdekaannya, sistem administrasi negara di tangan bangsa sendiri. Kesempatan terbuka luas bagi bangsa Indonesia untuk mengisi kekosongan jabatan-jabatan negara. Akan tetapi, suatu hal yang tidak bisa dilupakan, bangsa Indonesia yang sebelumnya tidak mempunyai pengalaman dalam praktik administrasi negara, dan pada saat itu suasana masih diliputi perang. Belanda masih tidak rela meninggalkan Indonesia berusaha kembali lagi. Oleh karena itu, proses penyelenggaraan administrasi masih kelihatan tidak efisien. Para administrator dan pejabat negara pada waktu itu menempati posisi-posisi administrasi tanpa berkesempatan untuk mendapatkan pendidikan dalam lapangan (ilmu) administrasi negara, tanpa kesempatan bekerja di bawah pengawasan ahli administrasi yang berpengalaman dan juga kurang mendapatkan pengalaman yang

dapat memperkembangkan pandangan administratif yang kreatif dan luas. (Thoha, 2008:33)

Pada waktu itu dirasakan perlunya mengembangkan ilmu administrasi negara dan memberikan pendidikan pada administrator-administrator yang kurang pengalaman tersebut. Lembaga pendidikan pertama yang mengembangkan ilmu pemerintahan adalah Universitas Gadjah Mada di Yogyakarta. Fakultas Hukum dan Sosial Politik saat itu dalam kurikulumnya dikembangkan mata kuliah ilmu pemerintahan. Kemudian didirikan Fakultas Sosial dan Politik dengan jurusan ilmu usaha negara yang kemudian menjadi jurusan ilmu administrasi negara. Setelah Universitas Gadjah Mada dapat disebutkan Sekolah Tinggi Pamong Praja di Malang, yang kemudian hari menjadi Akademi Pemerintahan Dalam Negeri (APDN) dan Institut Ilmu Pemerintahan (IIP). (Thoha, 2008:34)

Masa perkembangan berikutnya dimulai tahun 1954, pemerintah mendatangkan suatu perutusan dari Amerika Serikat untuk mengadakan penelitian mengenai administrasi kepegawaian. Perutusan ini diketahui oleh Edward H. Litchfield dengan dibantu oleh Alan C. Ranki. Perutusan ini setelah mengadakan penelitian ke seluruh Indonesia, akhirnya merumuskan suatu saran kepada pemerintah Republik Indonesia yang mereka beri judul *Training Administration on Indonesia*. Banyak saran yang diberikan oleh perutusan ini kepada pemerintah, antara lain perlu didirikan lembaga pendidikan administrasi yang nantinya dapat dipergunakan mendidik pegawai-pegawai dan administrator pemerintah. Maka setelah itu pada tahun 1957 didirikannya Lembaga Administrasi Negara (LAN) di

Jakarta. Mulai saat itulah perkembangan administrasi negara dipikirkan dan direncanakan. Seterusnya administrasi negara Indonesia tidak lagi dikembangkan sifat-sifat legalistis seperti di Eropa, melainkan sifat-sifat administrasi modern yang praktis, pragmatis, efisien, dan efektif yang juga banyak dikembangkan di Amerika Serikat. Aspek administrasi tidak lagi terbatas pada pengetahuan hukum saja, melainkan berwawasan agak luas meliputi berbagai pengaruh dari baik ilmu-ilmu sosial maupun nonsosial. (Thoha, 2008:33)

B. Pemerintahan Daerah

1. Otonomi Daerah

Otonomi Daerah merupakan suatu perwujudan pelaksanaan desentralisasi dan merupakan penerapan konsep teori "*areal division of power*" yang membagi kekuasaan secara vertikal, yaitu daerah dibawahnya. Konsep Desentralisasi atau otonomi daerah merupakan konsekuensi dari bentuk Negara Kesatuan Republik Indonesia, dimana konsep tersebut merupakan sistem perencanaan dan pelaksanaan pembangunan yang akomodatif terhadap inisiatif dan tanggung jawab masyarakat daerah.

Diantara beberapa konsep dan pengertian otonomi daerah, yaitu :

- a. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, dalam ketentuan umum disebutkan bahwa yang dimaksud dengan otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan

- b. Pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- c. Menurut Fitriyah, (2001:111) Otonomi Daerah adalah mekanisme pemberdayaan masyarakat daerah, dengannya daerah mempunyai kekuasaan untuk mengontrol dirinya melalui pembuatan kebijakan publik.
- d. Menurut Yani (2004:8), “ Otonomi Daerah dapat diartikan sebagai hak untuk mengurus rumah tangga sendiri, namun tetap berada pada batas yang tidak melampaui wewenang Pemerintah pusat”.
- e. Menurut Suparmoko (2002:18) otonomi daerah diartikan sebagai kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri aspirasi masyarakat.

Dari pengertian diatas dapat dilihat bahwa tujuan diselenggarakan otonomi daerah adalah untuk memberikan hak pada daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, untuk meningkatkan daya guna dan hasil guna penyelenggaraan Pemerintahan dan pelayanan masyarakat dalam rangka pembangunan perekonomian daerah yang efektif dan efisien. Selain itu, tujuan lain dari diselenggarakan otonomi daerah adalah untuk memberikan kewenangan yang luas, nyata, dan bertanggung jawab kepada daerah secara proporsional yang diwujudkan dengan pengaturan, pembagian dan pemanfaatan sumber daya nasional yang berkeadilan, serta perimbangan keuangan Pemerintah pusat dan Pemerintah daerah, serta lebih ditekankan

kepada prinsip-prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, dan memperhatikan potensi dan keanekaragaman daerah.

Sedangkan Menurut Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah, dalam ketentuan umum disebutkan bahwa yang dimaksud dengan Desentralisasi adalah penyerahan wewenang Pemerintahan oleh Pemerintah kepada daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan Pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Istilah desentralisasi tidak mudah untuk didefinisikan karena label ini meliputi suatu susunan kelembagaan yang luas. Tetapi secara umum desentralisasi dapat diartikan sebagai pelimpahan wewenang dari Pemerintah pusat ke level Pemerintahan yang ada dibawahnya.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa desentralisasi merupakan penyerahan wewenang tertentu dari Pemerintah pusat kepada Pemerintah daerah untuk mengatur urusan-urusan Pemerintahan, baik yang bersifat politis maupun administratif dalam rangka mewujudkan tata Pemerintahan yang baik.

2. Organisasi Pemerintahan Daerah

a. Pemerintah Daerah

Pemerintah Daerah berdasarkan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ditentukan pada Pasal 1 angka 3 sebagai berikut:

Pemerintah daerah adalah Gubernur, Bupati, atau Walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Berdasarkan Pasal 1 angka 3 UU No. 32 Tahun 2004 tersebut di atas, maka dapat dijelaskan bahwa Pemerintah Daerah terdiri dari Kepala Daerah beserta Perangkat Daerah.

1) Kepala Daerah

Kepala Daerah sebagai unsur Pemerintah Daerah dalam UU No. 32 Tahun 2004 ditentukan dalam Pasal 24 sebagai berikut:

- a) Setiap daerah dipimpin oleh kepala pemerintah daerah yang disebut kepala daerah.
- b) Kepala daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk provinsi disebut gubernur, untuk kabupaten disebut bupati, dan untuk kota disebut walikota.
- c) Kepala daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dibantu oleh satu orang wakil kepala daerah.
- d) Wakil kepala daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (3) untuk provinsi disebut wakil gubernur, untuk kabupaten disebut wakil bupati dan untuk kota disebut wakil walikota.
- e) Kepala daerah dan wakil kepala daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dipilih dalam satu pasangan secara langsung oleh rakyat di daerah yang bersangkutan.

Kemudian tentang tugas, wewenang dan kewajiban Kepala Daerah dan Wakil Kepala Daerah termaktub dalam Pasal 25, Pasal 26, dan Pasal 27 UU No. 32 Tahun 2004. Pada Pasal 25 ditentukan tentang tugas dan wewenang Kepala Daerah sebagai berikut:

Kepala Daerah mempunyai tugas dan wewenang:

- a) Memimpin penyelenggaraan pemerintahan daerah berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama DPRD;
- b) Mengajukan rancangan Perda;
- c) Menetapkan Perda yang telah mendapat persetujuan bersama DPRD;
- d) Menyusun dan mengajukan rancangan Perda tentang APBD kepada DPRD untuk dibahas dan ditetapkan bersama;
- e) Mengupayakan terlaksananya kewajiban daerah;
- f) Mewakili daerahnya di dalam dan di luar pengadilan, dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- g) Melaksanakan tugas dan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam kedudukannya sebagai salah satu penyelenggara Pemerintahan Daerah yang melaksanakan otonomi dan tugas pembantuan, maka Kepala Daerah menjalankan tugas dan kewajiban, sebagaimana dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon, sebagai berikut:

- a) Memimpin penyelenggaraan dan bertanggungjawab sepenuhnya atas jalannya pemerintahan daerah baik dalam bidang otonomi maupun tugas pembantuan;
- b) Mewakili daerah di dalam dan di luar pengadilan;
- c) Menetapkan peraturan daerah dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
- d) Menetapkan keputusan lain dengan atau tanpa persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah;
- e) Menyelenggarakan kepengurusan, pertanggungjawaban dan pengawasan keuangan Daerah.

b. Perangkat Daerah

Perangkat daerah untuk masing-masing tingkatan pemerintahan berbeda satu dengan yang lain. Perangkat daerah untuk daerah provinsi terdiri dari Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, Dinas Daerah, dan Lembaga Teknis Daerah, sedangkan untuk daerah Kabupaten/Kota ditambah dengan kecamatan dan kelurahan. Pengaturan tentang perangkat daerah berdasarkan UU No. 32 Tahun 2004 ditentukan dalam Pasal 120 sebagai berikut:

- 1) Perangkat daerah provinsi terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, dan lembaga teknis daerah.

2) Perangkat daerah kabupaten/kota terdiri atas sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan, dan kelurahan.

c. Sekretariat Daerah

Pengertian Sekretariat Daerah menurut Marbun adalah sebagai berikut: Sekretariat Daerah adalah unsur staf yang membantu Kepala Daerah dalam menyelenggarakan Pemerintahan Daerah. Sebagai unsur staf, maka Sekretariat Daerah menyelenggarakan tugas-tugas umum staf. Mengingat betapa luas dan banyaknya segi-segi tugas staf, maka untuk menyelenggarakannya diperlukan kecakapan, keahlian, pengalaman dan rasa pengabdian yang tinggi.

Jabatan staf adalah jabatan karir, oleh karena itu pegawai yang ditempatkan pada jabatan staf haruslah pegawai yang benar-benar dapat diandalkan dan memenuhi syarat-syarat serta kualifikasi-kualifikasi tertentu berdasarkan peraturan kepegawaian yang berlaku. Karena jabatan staf adalah jabatan karir, maka Sekretaris Daerah pun adalah jabatan karir. Dengan perkataan lain, Sekretaris Daerah tidak dipilih akan tetapi diangkat dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi persyaratan. Hal ini sebagaimana ditentukan dalam Pasal 122 UU No. 32 Tahun 2004 sebagai berikut:

1) Sekretaris Daerah diangkat dari pegawai negeri sipil yang memenuhi persyaratan.

- 2) Sekretaris Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk provinsi diangkat dan diberhentikan oleh Presiden atas usul Gubernur sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 3) Sekretaris Daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) untuk kabupaten/kota diangkat dan diberhentikan oleh Gubernur atas usul Bupati/Walikota sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 4) Sekretaris Daerah karena kedudukannya sebagai pembina pegawai negeri sipil di daerahnya.

d. Sekretariat DPRD

Sekretariat DPRD diatur dalam Pasal 123 yang ditentukan sebagai berikut:

- 1) Sekretariat DPRD dipimpin oleh Sekretaris DPRD;
- 2) Sekretaris DPRD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diangkat dan diberhentikan oleh Gubernur/Bupati/Walikota dengan persetujuan DPRD.
- 3) Sekretaris DPRD mempunyai tugas:
 - 1) Menyelenggarakan administrasi kesekretariatan DPRD;
 - 2) Menyelenggarakan administrasi keuangan DPRD;
 - 3) Mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi DPRD; dan
 - 4) Menyediakan dan mengkoordinasi tenaga ahli yang diperlukan oleh DPRD dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan kemampuan keuangan daerah.

- 4) Sekretaris DPRD dalam menyediakan tenaga ahli sebagaimana dimaksud pada ayat (3) huruf d wajib meminta pertimbangan pimpinan DPRD.
- 5) Sekretaris DPRD dalam melaksanakan tugasnya secara teknis operasional berada dibawah dan bertanggung jawab kepada pimpinan DPRD dan secara administratif bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui Sekretaris Daerah.
- 6) Susunan organisasi sekretariat DPRD ditetapkan dalam peraturan daerah berpedoman pada Peraturan Pemerintah.

e. Dinas Daerah

Dinas Daerah berdasarkan UU No. 32 Tahun 2004 diatur pada Pasal 124 yang ditentukan sebagai berikut:

- 1) Dinas daerah merupakan unsur pelaksana otonomi daerah.
- 2) Dinas daerah dipimpin oleh kepala dinas yang diangkat dan diberhentikan oleh kepala daerah dari pegawai negeri sipil yang memenuhi syarat atas usul Sekretaris Daerah.
- 3) Kepala dinas daerah bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui Sekretaris Daerah.

Pengertian Dinas Daerah dikemukakan oleh Y.W. Sunindhia sebagai berikut:

Dinas Daerah merupakan perangkat-perangkat organisasi Pemerintah Daerah yang berfungsi untuk melaksanakan sebagian urusan rumah tangga daerah. Di samping itu juga untuk melaksanakan tugas pembantuan yang diserahkan Kepala Daerah.

f. Lembaga Teknis Daerah

Lembaga teknis daerah merupakan unsur pendukung tugas kepala daerah, sebagaimana ditentukan dalam Pasal 125 sebagai berikut:

- 1) Lembaga teknis daerah merupakan unsur pendukung tugas kepala daerah dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik berbentuk badan, kantor, atau rumah sakit umum daerah.
- 2) Badan, kantor atau rumah sakit umum daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh kepala badan, kepala kantor, atau kepala rumah sakit umum daerah yang diangkat oleh kepala daerah dari pegawai negeri sipil yang memenuhi syarat atas usul Sekretaris Daerah.
- 3) Kepala badan, kantor, atau rumah sakit umum daerah sebagaimana dimaksud pada ayat (2) bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui Sekretaris Daerah.

g. Kecamatan dan Kelurahan

Perangkat daerah yang lain setelah Sekretariat Daerah, Sekretariat DPRD, dinas daerah, dan lembaga teknis daerah adalah kecamatan dan

kelurahan. Kecamatan berdasarkan UU No. 32 Tahun 2004 diatur dalam Pasal 126 yang ditentukan sebagai berikut:

- 1) Kecamatan dibentuk di wilayah kabupaten/kota dengan Perda berpedoman pada Peraturan Pemerintah.
- 2) Kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dipimpin oleh camat yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang bupati atau walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.
- 3) Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2) camat juga menyelenggarakan tugas umum pemerintahan meliputi:
 - 1) Mengkoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
 - 2) Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
 - 3) Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
 - 4) Mengkoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;
 - 5) Mengkoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
 - 6) Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan;

- 7) Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.
- 4) Camat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) diangkat oleh Bupati/Walikota atas usul sekretaris daerah kabupaten/kota dari pegawai negeri sipil yang menguasai pengetahuan teknis pemerintahan dan memenuhi persyaratan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- 5) Camat dalam menjalankan tugas-tugasnya sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) dibantu oleh perangkat kecamatan dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah kabupaten/kota.
- 6) Perangkat kecamatan sebagaimana dimaksud pada ayat (5) bertanggung jawab kepada camat.
- 7) Pelaksanaan ketentuan sebagaimana dimaksud pada ayat (2), ayat (3), ayat (4), ayat (5), dan ayat (6) ditetapkan dengan peraturan bupati atau walikota dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah.

C. Pemerintah Desa

1. Otonomi Desa

Berbicara mengenai Desa tidak lepas dari otonomi sebab Desa diatur dalam ketentuan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004, dengan ketentuan

lebih detail di dalam tata peraturan di daerah merupakan suatu wilayah yang bersifat otonomi yang berada didalam wilayah Kabupaten atau Kota.

Otonomi Desa merupakan “kesatuan masyarakat hukum yang berwanang mengatur dan mengurus rumah tangganya serta kepentingan masyarakat setempat berdasarkan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku, serta merupakan pemaknaan standar yang formalis dan tidak *clear* dalam kehidupan masyarakat Desa”.(Sabtoni, 2005:16)

Sedangkan menurut Rozaki (2004:16) memberikan pernyataan tentang otonomi desa merupakan kemandirian desa yang ditopang dengan swadaya dan gotong royong masyarakat setempat untuk membiayai pelaksanaan fungsi pemerintah, pembangunan, dan kemasyarakatan desa.

Kesimpulan bahwa Desa dalam melaksanakan prinsip otonomi memiliki kewenangan serta hak dan tanggung jawabnya untuk mengelola segala urusan-urusan rumah tangga sendiri dan kepentingan masyarakat setempat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dengan dilaksanakan otonomi Desa diharapkan Desa tersebut mampu mengurangi ketergantungan pada Pemerintahan yang berada di atasnya yaitu Kabupaten dan Kota.

Dengan bergulirnya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 sebagai pengganti dari Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah diharapkan dalam demokrasi dan otonomi Desa kehidupan masyarakat di kawasan pedesaan semakin meningkat dan terangkat, selain itu

dengan keberadaan otonomi Desa Pemerintahan Desa mampu dalam mewujudkan kemandirian dan mengurangi intervensi dari Pemerintah di atasnya.

2. Organisasi Pemerintah Desa

Menurut ketentuan umum Undang-undang No. 32 Tahun 2004 disebutkan: “Bahwa Desa dengan dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Sedangkan pengertian Pemerintahan Desa sendiri memiliki pengertian pengertian sebagai berikut: “Organisasi Pemerintahan yang terendah merupakan *Grass root* dari Negara Kesatuan Republik Indonesia yang memiliki empat tipe kewenangan Yaitu: Pertama, Kewenangan *generic* (asli) sering disebut hak atau kewenangan asal-usul yang melekat pada Desa sebagai kesatuan masyarakat hukum (*self governing community*); kedua, kewenangan devolutif, merupakan kewenangan yang melekat pada Desa karena posisinya ditegaskan sebagai Pemerintahan lokal (*local self government*). ; ketiga kewenangan distributif, yakni kewenangan bidang Pemerintahan kepada Desa. ; ke empat kewenangan negatif yaitu kewenangan Desa menolak tugas pembantuan dari Pemerintah jika tidak disertai oleh

penduduknya atau jika tugas tersebut tidak sesuai dengan kondisi masyarakat setempat”. (Sabtoni, 2005:20)

Dari pendapat diatas dapat dikatakan bahwa Pemerintahan Desa adalah suatu organisasi Pemerintahan yang terendah dalam wadah Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berada diwilayah Kabupaten memiliki batas-batas wilayah serta memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat yang diakui dalam sistem Pemerintahan Nasional dan berada di wilayah Kabupaten.

a. Susunan Organisasi Pemerintahan Desa berdasarkan Kedudukan, Tugas dan Fungsinya.

1) Tentang kelembagaan dan jabatan dalam Pemerintahan Desa.

Dalam Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang dicantumkan dalam BAB XI tentang Desa, diberikan ketentuan-ketentuan tentang berbagai sebutan kelembagaan serta jabatan-jabatan dalam susunan organisasi Pemerintah Desa, sebutan-sebutan tersebut antara lain:

a) Pemerintahan Desa terdiri dari Badan Permusyawaratan Desa dan Pemerintah Desa.

b) Pemerintah Desa terdiri dari Kepala Desa dan perangkat Desa lainnya. (dalam hal ini Kepala Pemerintah Desa adalah Kepala Desa).

- c) Perangkat Desa terdiri dari Sekretaris Desa dan Perangkat Desa lainnya.
- d) Perangkat Desa lainnya antara lain terdiri dari beberapa unsur.
- e) Unsur Staf yaitu unsur pelayanan seperti Sekretariat Desa dan Tata Usaha.
- f) Unsur pelaksana, yaitu pelaksanaan teknis lapangan seperti Urusan Pamong Tani dan Urusan keamanan.
- g) Unsur Wilayah, yaitu unsur pembantu Kepala Desa di wilayah Desa seperti Kepala Dusun.

2) Fungsi dan Tugas Kepala Desa dan Perangkat Desa.

a) Kepala Desa.

Kepala Desa pada dasarnya adalah Pemimpin suatu Organisasi yang bernama **Pemerintah** Desa, yang dipilih oleh masyarakat Desa melalui pemilihan Kepala Desa. Selain itu pula Kepala Desa setelah proses pemilihan yang dilakukan secara langsung dan secara formal akan ditetapkan dengan surat keputusan pejabat yang berwenang mengangkat dan memberhentikan yang dikeluarkan oleh Bupati/Walikota atas nama Gubernur.

Dalam menjalankan kewajibannya Kepala Desa mempunyai kedudukan, tugas, dan fungsi sebagai berikut:

- (1) Kedudukan: Kepala Desa menjadi Pemimpin yang mengatur jalannya Pemerintahan Desa.

(2) Tugas Kepala Desa:

- (a) Menjaga agar Pemerintahan Desa berjalan baik serta bertanggung jawab terhadap hak milik serta kepentingan rumah tangga Desa membina kehidupan perekonomian Desa;
- (b) Dalam menjalankan Pemerintahan Desa, kepala Desa bermusyawarah dengan anggota Pamong Desa
- (c) Pemeliharaan pekerjaan umum, misalnya: jalan umum serta jembatan-jembatan yang berada diwilayahnya, saluran-saluran, dll.
- (d) Kepala Desa mewakili Masyarakat Desa didalam dan luar Masyarakat Hukum.

Selain itu, tugas dari Kepala Desa menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 72 Tahun 2005. Tentang Desa antara lain Kepala Desa menyelenggarakan urusan Pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan yang dimana pada penjelasannya disebutkan bahwa:

“Urusan Pemerintahan antara lain pengaturan kehidupan masyarakat sesuai dengan kewenangan Desa seperti pembuatan peraturan Desa, pembentukan lembaga kemasyarakatan, pembentukan Badan Usaha Milik Desa, kerjasama antar Desa. Yang dimaksud dengan urusan Pembangunan antara lain pemberdayaan masyarakat dalam

penyediaan sarana dan prasarana fasilitas umum Desa seperti jalan Desa, jembatan Desa, irigasi Desa, pasar Desa. Yang dimaksud dengan urusan kemasyarakatan antara lain pemberdayaan masyarakat melalui pembinaan kehidupan sosial budaya masyarakat seperti bidang kesehatan, pendidikan, adat istiadat”.

Disamping itu selain Kepala Desa harus menjalankan Pemerintahan melalui tugas dan fungsinya Kepala Desa harus bertanggung jawab kepada masyarakat melalui Badan Permusyawaratan Desa dan menyampaikan pertanggung jawaban tugasnya kepada Bupati dan tembusan kepada camat 1(satu) kali dalam setahun.

b) Perangkat Desa.

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 dimana memenuhi syarat formal yang ditetapkan Peraturan Daerah ataupun Peraturan Pemerintah yang ditetapkan dengan mendapat persetujuan Badan Permusyawaratan Desa.

Pada Paragraf tiga tentang Perangkat Desa yang tercantum dalam Peraturan Pemerintahan No.72 Tahun 2005, Perangkat Desa sebagaimana dimaksud bertugas membantu Kepala Desa dalam

melaksanakan tugas dan wewenang. Dalam melaksanakan tugasnya, Perangkat Desa bertanggung jawab Kepada Kepala Desa.

Perangkat Desa terdiri dari:

(1) Sekretaris Desa

Sekretaris Desa merupakan Unsur staf yang memiliki tugas membantu Kepala Desa dalam menjalankan urusan Pemerintahan sehari-hari. Yang dimaksud urusan Pemerintahan, Pembangunan, dan Kemasyarakatan serta memberikan pelayanan administrasi kepada Kepala Desa. Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 72 tahun 2005, seorang Sekretaris Desa diisi oleh Pegawai Negeri Sipil dan apabila sekretaris Desa selama ini bukan dari Pegawai Negeri Sipil secara bertahap diangkat menjadi Pegawai Negeri Sipil yang ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah tersendiri.

Jadi dengan demikian unsur staf yang dimana seorang sekretaris Desa yang notabennya adalah Pegawai Negeri Sipil gajinya ditanggung dari Pemerintah Daerah Kabupaten atau Kota yang bersangkutan, yang dimana gajinya tersebut dibebankan pada APBD.

(2) Unsur Pelaksana

Unsur pelaksana yang dimaksud disini adalah semua Kepala urusan yang ada di Desa. Kepala Urusan tersebut terdiri dari 5(lima) Kepala Urusan antara lain:

- (a) Kepala Urusan Pemerintahan Tugasnya adalah melaksanakan tugas kegiatan dibidang administrasi Penduduk, administrasi Agraria, urusan Transmigrasi, Pemilu dan Monografi Desa. Selain itu dapat memberikan saran dan pertimbangan kepada Sekretaris Desa dibidang Pemerintahan.
- (b) Kepala Urusan Pembangunan tugasnya adalah melaksanakan kegiatan dibidang pembangunan antara lain menyiapkan masalah-masalah pembangunan Desa dan penyusunan program pembangunan Desa.
- (c) Kepala Urusan Umum tugasnya menyelenggarakan surat-menyurat, mengatur dan menata surat-surat yang disediakan Kepala Desa atau Sekretaris Desa, menyimpan, memelihara dan mengamankan arsip, mensistematisasikan buku-buku inventarisasi, dokumen-dokumen serta memberikan pelayanan administrasi kepada semua urusan.
- (d) Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat tugasnya adalah menyiapkan saran dan pertimbangan dalam penyusunan kegiatan generasi muda dan olahraga, mengadakan usaha-usaha untuk menghimpun dana sosial, membantu pengawasan dan penanggulangan tindak perjudian, gelandangan dan tuna sosial. Melaksanakan pembinaan

dibidang pendidikan, kebudayaan, tempat-tempat bersejarah, kesejahteraan masyarakat, keagamaan, aliran kepercayaan, memelihara tempat-tempat ibadah, pembinaan badan-badan sosial dan ijin usaha sosial.

- (e) Kepala Urusan keuangan, tugasnya adalah mengelola administrasi keuangan Desa, menyusun rencana anggaran, perubahan dan perhitungan penerimaan atau pengeluaran keuangan Desa serta melaksanakan keuangan Desa, mempersiapkan secara periodik program kerja dibidang keuangan dan menginventarisikan kekayaan Desa.

(3) Unsur wilayah

Dalam hal ini unsur wilayah adalah kepala Dusun, tugas dari Kepala Dusun antara lain:

- (a) Membantu Kepala Desa dalam memajukan Kemakmuran Desanya.
- (b) Membantu Kepala Desa dalam mencari dan memajukan sumber-sumber keuangan Desa.
- (c) Membantu Kepala Desa dalam rangka pelayanan masyarakat dibidang perekonomian, kerohanian, kesusilaan, kemasyarakatan dan ketertiban serta keamanan.

(Ndraha,1984:8).

Oleh karena itu, setiap elemen dalam organisasi Pemerintahan Desa dalam melaksanakan tugas-tugasnya diharuskan memiliki kesatuan dan kerja sama sehingga para pelaksana Pemerintahan diranah Desa dapat terwujud secara nyata dan segala bentuk ketimpangan yang ada di Pemerintahan Desa dapat ditekan seminimal mungkin. Hal yang sama yang diutarakan oleh salah satu para ahli yaitu sebagai berikut: Kepala Desa dan Perangkat Desa wajib melakukan Koordinasi integrasi dan sinkronisasi, baik dengan lingkungannya atau dengan organisasi lainnya. (Widjaja, 2001:128).

3. Kedudukan Pemerintahan Desa

Pemerintahan Desa merupakan Sub sistem dari Pemerintahan nasional dalam wadah Negara Kesatuan Republik yang memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Hal tersebut dapat dilihat dari Pengaturan tentang Pemerintahan Desa sudah masuk pada Undang-undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagai tanda bahwa Desa merupakan Daerah otonom.

Susunan Pemerintahan Desa terdiri dari atas Pemerintah Desa (Pemdes) dan Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Pemerintah Desa dipimpin oleh Kepala Desa dan di bantu oleh Perangkat-perangkat Desa yang bertanggung jawab langsung kepada Kepala Desa. Sedangkan BPD adalah Lembaga Legislatif ditingkat Desa yang keanggotaannya terdiri dari tokoh-tokoh dan

Pemuka masyarakat Desa yang berfungsi untuk menampung dan menyalurkan aspirasi masyarakat dan melakukan pengawasan terhadap penyelenggaraan Pemerintahan Desa.

Kepala Desa sebagai Pemimpin dari organisasi Pemerintah Desa dimana dalam menjalankan Tugasnya dan Kewajibannya mempunyai Kewajiban untuk mempertanggung jawabkan kinerjanya 1(satu) kali dalam 1(satu) tahun kepada Masyarakat melalui Badan Permusyawaratan Desa dan menyampaikan laporan tugasnya Kepada Bupati atau Walikota.

Badan Permusyawaratan Desa Mempunyai tugas untuk menetapkan Kepala Desa sesuai hasil pemilihan yang dilakukan oleh masyarakat Desa setempat serta mengusulkan kepada Bupati atau Walikota agar Kepala Desa di berhentikan. Selain itu hubungan Kepala Desa dengan Badan Permusyawaratan Desa dapat dilihat juga dari Penetapan Peraturan Desa dimana Peraturan Desa hanya sah secara hukum jika Peraturan Desa tersebut telah ditetapkan oleh Badan Permusyawaratan Desa dan apabila kedua lembaga tersebut tidak terlibat dalam penetapan Peraturan Desa maka Peraturan tersebut tidak sah secara hukum. Termasuk juga dalam penetapan APBDes setiap Tahunnya.

D. Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan salah satu dari peran pokok dari Pemerintah dalam upaya peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat. Pengertian bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan dimana seseorang atau sekelompok

pihak yang satu memberikan suatu bantuan atau pertolongan pada pihak lainnya yang disebut sebagai pelanggan dalam usaha memenuhi kebutuhan yang berupa materiil maupun non materiil.

Sedangkan publik merupakan istilah lain dari masyarakat dimana masyarakat merupakan pengguna atau pelanggan pelayanan yang di berikan oleh aparat birokrasi. Siagian (1998) memberikan pengertian “pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan kepada masyarakat”. Jadi pada intinya pelayanan adalah kegiatan untuk memberikan atau memenuhi kebutuhan orang lain sebagaimana haknya.

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun bentuknya tidak terlepas dari 3(tiga) macam yaitu:

1. Layanan dengan lisan.
2. Layanan dengan tulisan.
3. Layanan berbentuk perbuatan.

1. Layanan dengan lisan

Layanan ini banyak dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan ada beberapa syarat yang yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- a. Memahami besar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang kerjanya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- c. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah.
- d. Meskipun dalam keadaan sepi tidak berbincang dan bercanda dengan rekan, karena akan menimbulkan kesan kurang disiplin dalam melaksanakan tugas.

Dalam memberikan suatu bentuk layanan dengan lisan baik itu berupa penjelasan atau pun keterangan kepada pihak yang memerlukan layanan, harus sesuai dengan norma, budaya dan tingkah laku yang sesuai dengan yang berlaku di daerah masing-masing tempat pemberian pelayanan.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi pelayanannya, pada dasarnya pelayanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh. Ada satu hal yang perlu diperhatikan dalam memberikan pelayanan dalam tulisan, untuk memuaskan pihak yang akan menerima pelayanan yaitu dengan memperhatikan faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyesuaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

3. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya pelayanan bentuk perbuatan dilakukan oleh Petugas-petugas tingkat menengah dan bawah oleh karena itu faktor kesungguhan, ketrampilan dan disiplin petugas sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan atau perbuatan. Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan berbentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan dan ketrampilan serta kedisiplinan agar hasilnya dapat memenuhi syarat dan bisa memuaskan pihak yang berkepentingan.

Dalam tataran sederhana mengartikan “makna secara terminologis kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima” oleh sebab itu, kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran menyeluruh tingkatan suatu kajian yang baik.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan orang yang menggunakan layanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan dalam hal ini adalah Pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Para ahli juga menyebut kepuasan adalah wujud nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan.

Dari uraian tentang Kinerja dalam pelayanan publik diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja dalam pelayanan publik adalah hasil atau unjuk kerja secara kongkrit dalam memberikan suatu pelayanan kepada publik yang dimana sebagai tolak ukur keberhasilan kinerja dalam memberikan pelayanan.

E. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Pemerintahan Desa sebagai suatu organisasi sudah pasti mempunyai tujuan untuk mewujudkan apa yang ingin dilakukan dalam memenuhi kebutuhan-kebutuhan atau keinginan anggota-anggotanya. Salah satu cara yang dapat dilakukan oleh organisasi tersebut adalah dengan mengukur kinerja aparatnya. Pengukuran Kinerja aparat yang ditimbulkan sebagai akibat dari proses pengambilan keputusan manajemen organisasi.

Pengertian kinerja sendiri dipersamakan dengan kata berbahasa Inggris yaitu "*performance*" yang memiliki arti daya guna, prestasi atau hasil. Pengertian Kinerja adalah sebagai hasil atau unjuk kerja dari suatu organisasi yang dilakukan oleh individu yang dapat ditunjukkan secara konkrit dan dapat di ukur (Sudarto, 1999:3). Selain itu beliau juga membagi menjadi 3(tiga) jenis kinerja yang meliputi: Kinerja Organisasi; Kinerja Proses; Kinerja Individu.

Berikut penjelasan dari ketiga jenis Kinerja:

- a. Kinerja Organisasi, yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja Proses dan Kinerja Individu yang membutuhkan standart kinerja sebagai alat ukur, sehingga ukuran kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif atau kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.

- b. Kinerja Proses, yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari bekerjanya mekanisme bagi organisasi, dipengaruhi oleh kinerja Individu dan membutuhkan standar kinerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
- c. Kinerja Individu, yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari hasil kerja individu (Produktifitas kerja), dipengaruhi oleh berbagai faktor dalam diri individu yang membutuhkan standart kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi. (Sudarto, 1999:3).

Pada intinya semua jenis kinerja tidak selalu mencerminkan potensi organisasi dan dari beberapa jenis kinerja yang paling penting diperhatikan adalah kinerja individu sebab individu dari tiap-tiap aparatur organisasi mempunyai peran yang sangat menentukan dalam suatu organisasi. Dikatakan demikian karena baik atau buruknya suatu kinerja proses maupun kinerja organisasi merupakan cerminan dari kinerja perorangan anggota organisasi atau Aparatnya.

Pendapat lain tentang pandangan mengenai kinerja antara lain menyebutkan kinerja merupakan suatu ukuran efisiensi dan efektif seseorang manajer atau sebuah organisasi, seberapa baik manajer atau organisasi itu mencapai tujuan yang memadai. (Stoner, 1995:9).

Sedangkan pendapat lebih lanjut sebagai berikut,

“Kinerja juga dapat dikatakan sebagai suatu tingkat kemampuan seorang atau organisasi dalam suatu perusahaan dalam mencapai tujuan secara efisien dan efektif, sedangkan efektifitas organisasi berkaitan dengan kemampuan untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan efisiensi menggambarkan beberapa masukan (*input*) yang diperlukan untuk menghasilkan satu unit keluaran (*output*)”. (Anthony, 1990:12).

Berdasarkan beberapa pengertian kinerja dapat ditarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kemampuan seseorang atau organisasi dalam mencapai tujuan dan sebagai ukuran kinerja adalah efektif dan efisien.

2. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja merupakan suatu hal yang sangat penting dalam meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan atau tugas-tugas yang harus ditangani oleh suatu organisasi. Sebab penilaian kinerja dilakukan untuk mengukur sejauh mana elemen organisasi menjalankan tugasnya dengan baik dan mencapai tujuan yang telah diinginkan.

Penilaian kinerja merupakan sebagai proses pengukuran kinerja suatu organisasi atau individu, berikut pengertian penilaian kinerja:

“Penilaian kinerja (*performance assessment*) adalah proses yang mengukur kinerja karyawan, penilaian kinerja pada umumnya mencakup baik aspek kualitatif maupun kuantitatif dari pelaksanaan pekerjaan, penilaian kinerja merupakan salah satu fungsi mendasar personalia, kadang-kadang disebut juga dengan *review* kinerja, penilaian karyawan, evolusi kinerja, evolusi karyawan atau *retting* personalia”. (Simamora, 1995:327).

Jadi dari pengertian penilaian kinerja diatas dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja merupakan proses mengukur kinerja para karyawan atau

pegawai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan pekerjaan, perilaku serta hasil kerja karyawan atau pegawai, penilaian kinerja juga mencakup aspek kuantitatif maupun kualitatif, penilaian kinerja memfokuskan diri untuk mengetahui produktifitas karyawan atau pegawai dalam bekerja didalam organisasi untuk mencapai tujuan.

Agar dapat menghasilkan suatu penilaian kinerja yang valid dan *reliable* harus memenuhi beberapa prinsip-prinsip dasar seperti hal-hal berikut:

- a. Prinsip keadilan.
- b. Prinsip Transparansi.
- c. Prinsip Pemberdayaan.
- d. Prinsip Indenpendensi.
- e. Prinsip Persamaan.
- f. Prinsip Kompetensi.

Dengan adanya prinsip-prinsip diatas karyawan atau pegawai akan merasa termotivasi untuk lebih meningkatkan kinerjanya. Dari penilaian kinerja yang dilakukan oleh suatu organisasi diharapkan suatu organisasi tersebut mampu menghasilkan suatu informasi berkenaan prilaku dan kinerja karyawan atau pegawai. Sebab ada pun tujuan pokok dari penilaian kinerja sendiri adalah untuk menghasilkan informasi akurat dan valid berkenaan dengan prilaku dan kinerja anggota organisasi, semakin valid dan akurat informasi yang dihasilkan, semakin besar potensi nilainya terhadap organisasi (Simamora, 1995:330).

Tujuan penilaian kinerja menurut Schuler adalah bahwa tujuan kinerja menurut beliau dikelompokkan menjadi 4(empat) antara lain:

- a. Evaluasi yang menekankan perbandingan antara organisasi.
- b. Pengembangan yang menekankan perubahan-perubahan dalam diri seseorang dengan berjalannya waktu.
- c. Pemeliharaan sistem.
- d. Dokumentasi keputusan-keputusan Sumber Daya Manusia.

3. Instrumen Pengukuran kinerja

Instrumen pengukuran kinerja merupakan suatu alat yang digunakan untuk mengukur kinerja karyawan atau pegawai. Substansinya adalah dari aspek-aspek yang mempengaruhi kualitas dari pelaksanaan tugas. Adapun hal-hal yang dapat diukur meliputi:

- a. Prestasi kerja adalah hasil kerja pegawai atau karyawan dalam menjalankan tugasnya baik secara kualitas maupun kuantitas.
- b. Keahlian adalah kemampuan teknis dalam menjalankan tugas-tugasnya yang dimiliki oleh pegawai atau karyawan seperti komunikasi, kerjasama dan lain-lain.
- c. Prilaku adalah sikap dan tingkah laku pegawai yang melekat dalam individu setiap pegawai atau karyawan dan dibawa dalam menjalankan tugas-tugasnya.
- d. Kepemimpinan adalah kemampuan manajerial dan seni dalam memberikan pengaruh kepada orang lain khususnya bawahan

untuk mengkoordinasikan pekerjaan secara tepat dan cepat termasuk pengambilan keputusan.

Pengukuran atau penilaian kinerja tentunya dilakukan oleh pihak-pihak yang mempunyai wewenang untuk menilai kinerja para karyawan atau pegawai. Pihak-pihak tersebut antara lain:

- a. Atasan langsung.
- b. Karyawan unit (rekan kerja/ Profesi) dalam hal ini penilaian profesi dapat dilakukan oleh pihak luar dari organisasi seperti LSM, praktisi dan lain-lain.

Selain itu, penilaian atau pengukuran kinerja yang dilakukan dalam suatu organisasi Pemerintahan pihak penilai disebut dalam Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1979 adalah pejabat Penilai. Dimana pejabat penilai adalah atasan langsung dari Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan. Dikutip dari Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1979.

“Pejabat penilai adalah atasan langsung Pegawai Negeri Sipil yang dinilai, dengan ketentuan serendah-rendahnya Kepala Urusan atau pejabat lain yang setingkat dengan itu, kecuali ditentukan lain oleh Menteri, Jaksa Agung, Pimpinan Lembaga Pemerintah Non departemen, dan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I dalam lingkungannya masing-masing”.

Jadi penilaian atau pengukuran dalam suatu organisasi baik organisasi Pemerintahan maupun organisasi swasta banyak dilakukan oleh Atasan-atasan langsung dari setiap karyawan atau pegawai yang bersangkutan sebab

apabila penilaian atau pengukuran kinerja dilakukan oleh sesama karyawan atau pegawai bukan tidak mungkin terjadinya suatu kesenjangan antar pegawai, selain itu penilaian atau pengukuran kinerja dilakukan dapat pula dilakukan oleh pihak-pihak eksternal misalnya Masyarakat melalui Lembaga Swadaya Masyarakatnya.

Setiap pengukuran kinerja memiliki indikator-indikator yang perlu diukur, dalam suatu organisasi Pemerintahan indikator-indikator yang diukur antara lain tertuang dalam Peraturan Pemerintah No. 10 tahun 1979 tentang Penilaian pelaksanaan pekerjaan Pegawai Negeri sipil dalam (Nainggolan 1983:106) antara lain:

- (1) Kesetiaan: yang dimaksud dengan Kesetiaan adalah kesetiaan, ketaatan, dan pengabdian kepada Pancasila, Undang-undang Dasar 1945, Negara dan Pemerintah. Pada umumnya yang dimaksud dengan kesetiaan adalah tekad dan kesanggupan mentaati, melaksanakan dan mengamalkan sesuatu yang ditaati dengan penuh kesadaran dan tanggung jawab. Tekad dan kesanggupan tersebut harus dibuktikan dalam sikap dan tingkah laku sehari-hari serta dalam perbuatan dalam melaksanakan tugas.
- (2) Prestasi Kerja: adalah hasil kerja yang dicapai oleh seorang pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Pada umumnya, Prestasi kerja seorang Pegawai Negeri Sipil antara lain dipengaruhi oleh kecakapan, ketrampilan,

pengalaman, dan kesungguhan Pegawai Negeri Sipil yang bersangkutan.

- (3) Tanggung jawab: adalah kesanggupan seorang Pegawai Negeri Sipil menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko dan keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya.
- (4) Ketaatan: adalah kesanggupan seorang Pegawai Negeri Sipil, untuk mentaati segala Peraturan Perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku, mentaati perintah kedinasan yang diberikan oleh atasan yang berwenang, serta kesanggupan untuk tidak melanggar yang ditentukan.
- (5) Kejujuran: adalah ketulusan hati seorang Pegawai Negeri Sipil dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya.
- (6) Kerja sama: adalah kemampuan seorang Pegawai Negeri Sipil untuk bekerja bersama-sama dengan orang lain dalam menyelesaikan tugas yang telah ditentukan, sehingga mencapai daya guna dan hasil guna yang sebesar-besarnya.
- (7) Prakarsa: adalah kemampuan seorang Pegawai Negeri Sipil untuk mengambil keputusan, langkah-langkah, atau melaksanakan
- (8)

sesuatu tindakan yang diperlukan dalam melaksanakan tugas pokok tanpa menunggu perintah dari atasan.

- (9) Kepemimpinan: adalah kemampuan seorang Pegawai Negeri Sipil untuk meyakinkan orang lain sehingga dapat dikerahkan secara maksimal untuk melaksanakan tugas pokok. Penilaian unsur kepemimpinan hanya dikenakan bagi Pegawai Negeri Sipil yang berpangkat Pengatur Muda Golongan ruang II/a ke atas yang memangku suatu jabatan.

Selain penilaian atau pengukuran dilakukan dengan membagi menjadi kriteria-kriteria yang kemudian tidak dapat digunakan secara menyeluruh yang disebabkan penilaian yang dilakukan harus disesuaikan dengan jenis pekerjaan. Pengukuran atau penilaian dilakukan dengan menetapkan standar untuk mengetahui sejauh mana pegawai menjalankan tugasnya sesuai sasaran yang diharapkan. Penetapan standar sekaligus digunakan untuk melihat besarnya penyimpangan yang terjadi dalam pelaksanaan tugas dengan cara membandingkan hasil pekerjaan secara actual dengan hasil yang diharapkan.

Berdasarkan beberapa hal diatas yang mengenai adanya kriteria-kriteria tentang pengukuran kinerja pegawai. Dalam hal ini kriteria pengukuran yang digunakan adalah:

- a. **Kualitas Aparat**

Kualitas adalah sifat yang melekat dalam diri pegawai yang berupa kemampuan dalam melaksanakan tugas dengan baik. Pada dasarnya

kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh dari pendidikan. Maka dapat dikatakan bahwa kemampuan berkaitan erat dengan kecakapan, pengetahuan dan ketrampilan aparat dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang diperoleh melalui pendidikan.

Aparat berkualitas adalah aparat yang mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugasnya dengan baik dan hasil yang diperoleh dari suatu pekerjaan yang baik adalah hasil yang baik pula.

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas aparat yang baik dapat dilihat dari aspek kualitas aparat tersebut dalam menjalankan tugasnya maupun pekerjaannya.

b. Semangat Kerja

Pada dasarnya arti dari semangat kerja adalah sesuatu hal yang mendorong seseorang melakukan kegiatan yang tumbuh dalam diri setiap pegawai. Dapat dikatakan bahwa melaksanakan tugas atau pekerjaan tanpa didasari dengan semangat untuk bekerja suatu pekerjaan akan berjalan dengan tidak semestinya dengan kata lain kinerja tersebut akan terhambat, selain itu didalam semangat kerja terdapat sikap yang menjunjung tinggi nilai-nilai kerja sama. Sebab dengan kerja sama dalam memenuhi tugas dengan dilandasi semangat kerja sama yang tumbuh akibat kesadaran individu pegawai akan terwujudnya suatu hasil yang lebih baik.

Untuk mengetahui mengetahui kualitas moralitas dan semangat kerja dari aparat Pemerintahan pada umumnya dan aparat Pemerintahan Desa pada khususnya akan dilihat dari indikator-indikatornya antara lain: kesediaan pegawai untuk bekerja sama dan kepuasan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

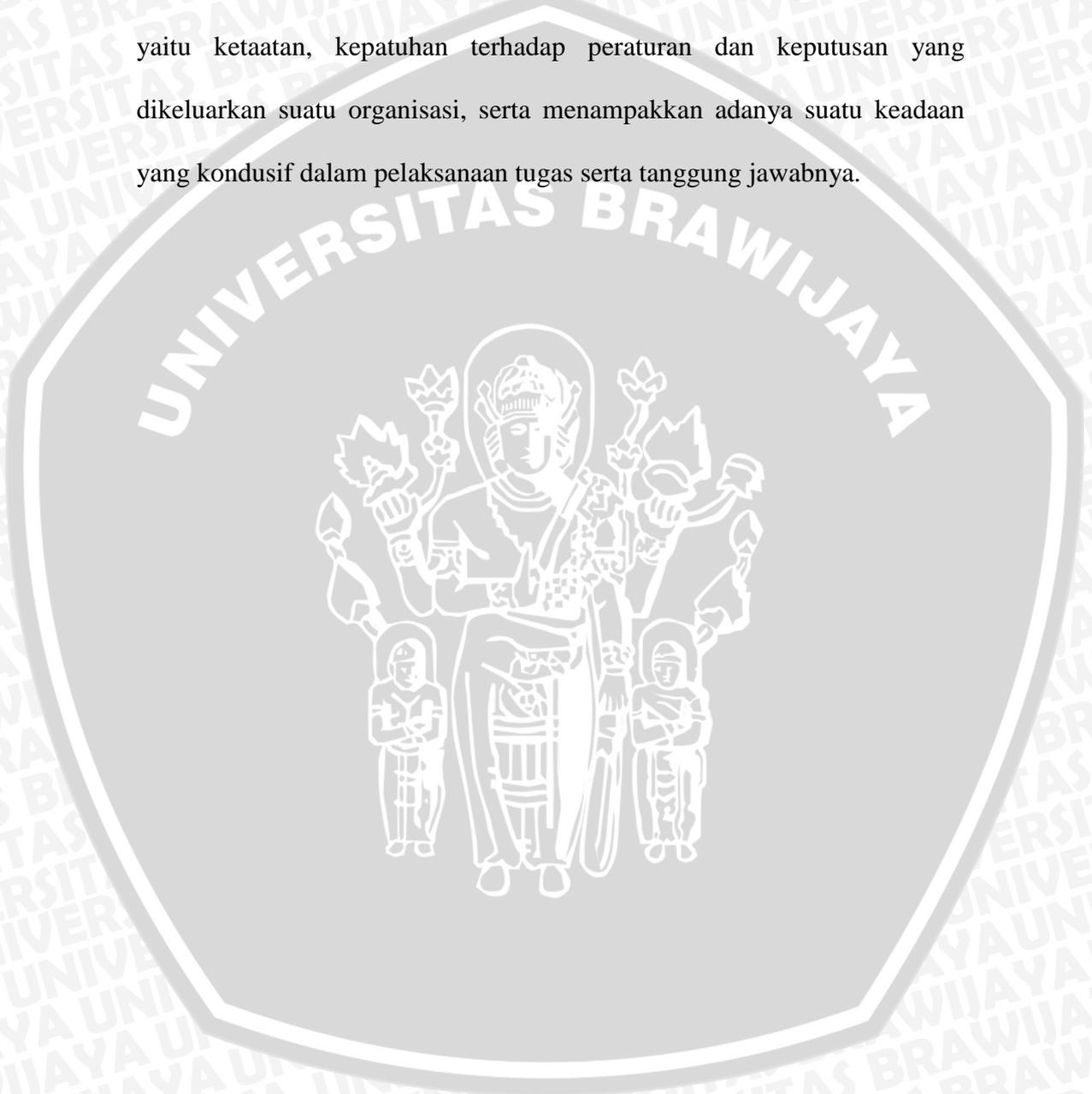
c. **Mentalitas atau Kedisiplinan Aparatur**

Mental merupakan sikap jiwa dan tingkah laku seseorang yang selalu menjadikan suatu hubungan yang bersifat serasi dengan nilai-nilai yang berlaku dan mengandung nilai-nilai kebaikan. Disiplin adalah salah satu perwujudan dari norma-norma yang mengandung nilai-nilai kebenaran dari sikap dan mentalitas.

Sangat ironis bahwa dalam penyelenggaraan maupun pada pelayanan kepada masyarakat yang pada dasarnya sangat merugikan yaitu kita bisa membuat peraturan yang bersifat tertulis, tetapi kita juga sangat tidak konsisten dalam melaksanakan aturan yang telah kita buat dengan kata lain kita sering mengabaikan peraturan tersebut. Jelas bahwa peraturan yang dibuat tidak pernah lagi memenuhi fungsi semula, dan kurang bermanfaat.

Untuk itu disiplin yang tinggi, disiplin kerja maupun disiplin waktu adalah salah satu bentuk pemeliharaan aturan. Dengan adanya kedisiplinan akan lebih mudah untuk meningkatkan efisiensi kerja dan ketertiban yang pada akhirnya nanti akan memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jadi disiplin adalah suatu bentuk perwujudan mental pegawai dalam suatu organisasi untuk berperilaku yang sesuai dengan prinsip disiplin yaitu ketaatan, kepatuhan terhadap peraturan dan keputusan yang dikeluarkan suatu organisasi, serta menampakkan adanya suatu keadaan yang kondusif dalam pelaksanaan tugas serta tanggung jawabnya.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Dalam melaksanakan suatu penelitian diperlukan suatu metode penelitian yang disesuaikan dengan pokok permasalahan yang akan diteliti. Dengan menggunakan metode penelitian yang tepat akan didapat suatu data dan informasi yang dapat mendukung penelitian sehingga ruang lingkup penelitian akan lebih jelas dan terfokus. Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dimana tujuannya adalah untuk memperoleh gambaran secara sistematis dan faktual atas fenomena dan permasalahan yang akan dipecahkan. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang dilakukan untuk membuat gambaran secara sistematis, faktual serta akurat mengenai fakta-fakta dan sifat-sifat populasi atau suatu daerah.

B. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2000:62-63), terdapat dua hal tujuan dalam menetapkan fokus penelitian yaitu penetapan fokus dapat membatasi studi dan untuk memenuhi kriteria inklusi-eksklusi atau memasukkan-mengeluarkan (*inclusion-exclusion criteria*) suatu informasi yang baru diperoleh dilapangan.

Dalam penelitian ini, sesuai tujuan yang ingin dicapai fokus penelitian yang diambil oleh peneliti adalah:

4. Kinerja Pemerintah Desa dalam Memberikan Pelayanan Publik:

a. Kinerja Aparat

- 1) Kualitas Aparat
- 2) Mentalitas atau Kedisiplinan aparatur
- 3) Semangat kerja aparat Semangat kerja / Motivasi yang dimiliki aparat.

b. Mekanisme pelaksanaan

- 1) Prosedur atau tata cara aparat dalam memberikan pelayanan kependudukan pada masyarakat.
- 2) Alur pelayanan.
- 3) Waktu.
- 4) Biaya.
- 5) Sarana dan prasarana.

c. Sarana dan Prasarana

- 1) Ruang tunggu.
- 2) Ruang pelayanan.
- 3) Kelengkapan IT.

5. Pelayanan Kependudukan

- a. Jenis-jenis pelayanan.
- b. Tingkat kepercayaan masyarakat.

c. Akurasi / Ketepatan.

6. Faktor pendukung dan Penghambat Kinerja Pemerintah Desa

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah keseluruhan ruang dimana suatu peristiwa dan fenomena ditangkap. Lokasi penelitian ini adalah Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang. Pemilihan lokasi dan situs penelitian berdasarkan atas aspek kemudahan calon peneliti dalam mengakses informasi, selain itu berdasarkan sumber dari kantor sekretariat Desa Landungsari, terdapat jenis-jenis peneliti menentukan daerah tersebut dikarenakan:

1. Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang merupakan Desa yang dimana terletak di daerah hiterland dan mayoritas penduduk banyak yang berpindah dari desa ke kota maupun sebaliknya.
2. Penduduk asli desa mayoritas mempunyai pekerjaan dikota tetapi bertempat tinggal di desa, dan apabila mempunyai lebih dari 1 tempat tinggal juga mempunyai identitas ganda baik itu di kota dan di desa. maka akan menjadi masalah dalam Administrasi Kependudukan.

Sedangkan situs penelitian adalah tempat atau lokasi dimana peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang akan diteliti. Dalam penelitian ini situs penelitiannya adalah Kantor Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang.

D. Jenis dan Sumber Data

Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Sedangkan yang menjadi sumber data adalah narasumber yang telah dianggap lebih menguasai bidang permasalahan dan berhubungan erat dengan pelaksanaan seluruh kegiatan.

Dari uraian diatas, yang menjadi sumber Data dalam pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Data Primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari sumbernya yaitu dari informasi atau responden yang berupa perkataan-perkataan dan tindakan orang yang di wawancarai atau diamati. Sumber data dalam penelian ini terdiri dari aparatur Pemerintah Desa, Desa Landungsari Kecamatan Dau dan masyarakat Desa Landungsari sendiri.
2. Data Sekunder adalah Merupakan data pendukung atau pelengkap data primer yang dikumpulkan dari data yang sesuai. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa dokumen-dokumen, catatan-catatan, arsip-arsip, dan formulir-formulir dari tulisan disurat kabar yang berkenaan dengan penelitian ini dan data yang mendukung tentang Desa Landungsari guna kelancaran dalam meneliti.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini Metode untuk pengumpulan Data yang digunakan adalah:

1. Observasi adalah mengumpulkan data dengan cara melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang yang dihadapi atau ditemui. Observasi dalam kegiatan ini digunakan untuk mengamati bagaimana kinerja yang dilakukan oleh aparat Pemerintah Desa Landungsari dalam memberikan pelayanan publik. Kegiatan yang di amati adalah proses pemberian pelayanan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa kepada masyarakat. Teknik ini untuk mengetahui kebenaran-kebenaran data primer yang diberikan oleh kepala Desa, dan perangkat-perangkatnya serta masyarakat sebagai pihak penerima pelayanan.
2. Wawancara adalah mengumpulkan data dengan cara Tanya jawab sepihak yang dikerjakan secara sistematis dan berlandaskan pada tujuan penelitian. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi sebanyak-banyaknya untuk dapat mengungkapkan tentang proses pelayanan pada masyarakat serta bagaimana upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat, dalam hal ini yang bertindak sebagai narasumber adalah: Kepala Desa, dan perangkat Desa serta masyarakat sebagai pihak penerima langsung pelayanan yang diberikan.
3. Dokumentasi adalah mempelajari laporan-laporan, catatan dokumen dan buku pedoman yang berkaitan dengan subyek penelitian. Data ini merupakan jenis data sekunder yaitu seperti arsip-arsip, dokumen-dokumen maupun surat surat keputusan ataupun peraturan-peraturan yang ada di kantor Desa Landungsari.

F. Instrumen Penelitian

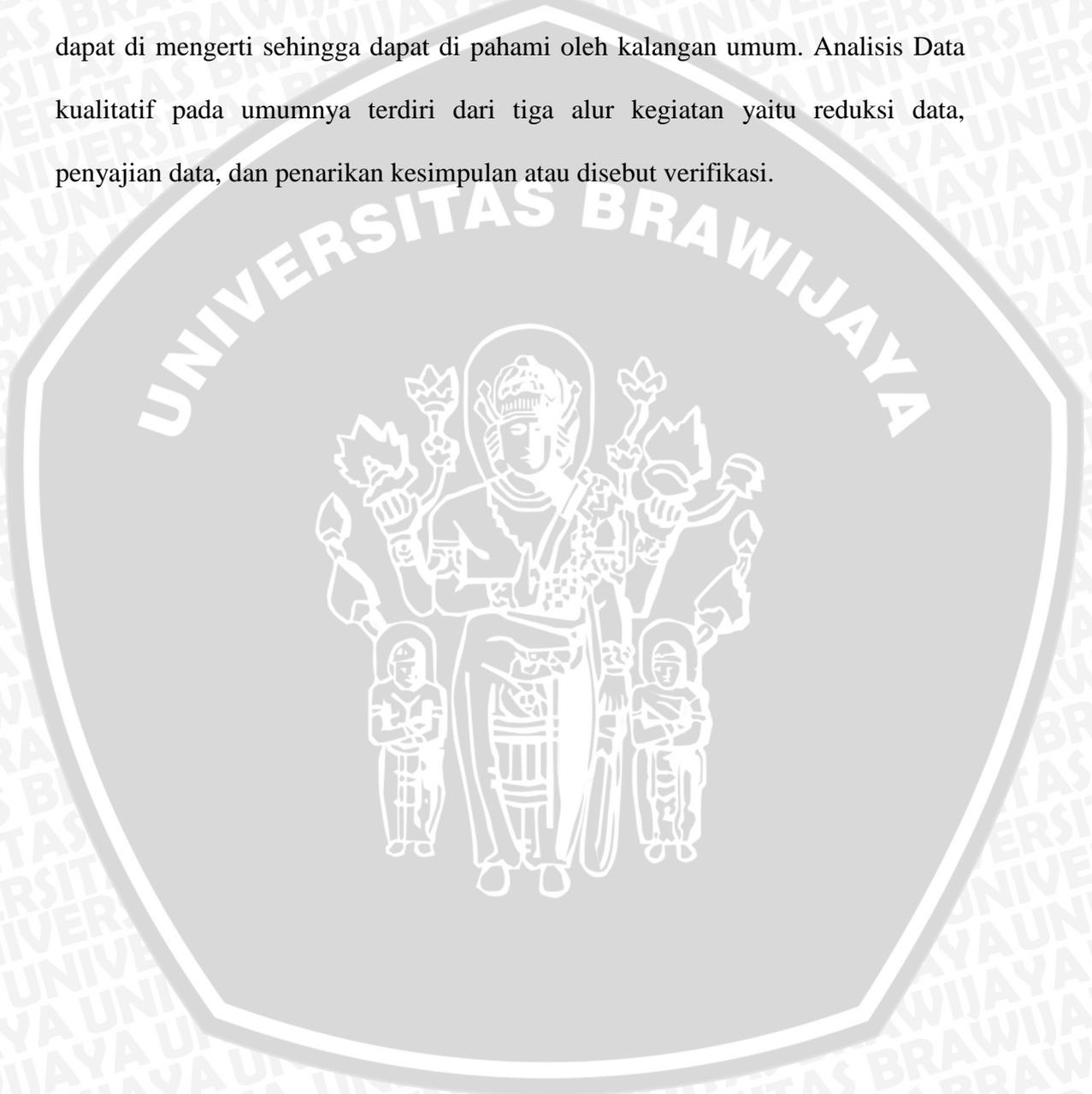
Instrumen Penelitian merupakan alat yang digunakan dalam mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh atau dipergunakan dalam mengumpulkan data dan informasi yang diperoleh atau dipergunakan dalam penelitian. Dalam penelitian ini instrument yang dipergunakan adalah:

1. Peneliti Sendiri, yaitu dalam memperoleh data, peneliti sebagai instrument yang mengamati serta mencatat peristiwa-peristiwa yang berlangsung dan berkaitan dengan obyek penelitian.
2. Pedoman Wawancara yang akan digunakan sebagai pedoman untuk mengarahkan atau mempermudah dalam melakukan wawancara dengan informan sehingga pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan tidak keluar jalur permasalahan yang diteliti.
3. Perangkat Penunjang meliputi catatan informasi dilapangan, peralatan tulis menulis yang berupa buku catatan dan pena, serta alat bantu lainnya yang digunakan untuk merekam informasi atau data serta fenomena yang terjadi selama penelitian.

G. Teknik Analisa Data

Analisa data adalah bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah karena dengan analisa data dapat diberi arti, makna yang berguna dalam memecahkan masalah penelitian itu sendiri. Menurut Patton dalam Moleong (2000:103) analisa data adalah proses mengatur urutan data, mengordinasikan kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar. Dengan adanya analisa

data tersebut dapat dilakukan suatu proses pengolean data, penyederhanaan, pembatasan serta penerjemahan data kedalam kata-kata yang lebih teratur dan dapat di mengerti sehingga dapat di pahami oleh kalangan umum. Analisis Data kualitatif pada umumnya terdiri dari tiga alur kegiatan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau disebut verifikasi.



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Kondisi Geografis

Secara geografis Desa Landungsari terletak pada posisi $7^{\circ}21'$ - $7^{\circ}31'$ Lintang Selatan dan $110^{\circ}10'$ - $111^{\circ}40'$ Bujur Timur. Topografi ketinggian Desa ini adalah berupa daratan tinggi yaitu sekitar 700. m di atas permukaan air laut. Berdasarkan data BPS Kabupaten Malang tahun 2004, selama tahun 2004 curah hujan di Desa Landungsari rata-rata mencapai 300 mm. Curah hujan terbanyak terjadi pada bulan Desember hingga mencapai 405,04 mm yang merupakan curah hujan tertinggi selama kurun waktu 2000-2010.

Secara administratif, Desa Landungsari terletak di wilayah Kecamatan Dau Kabupaten Malang dengan posisi dibatasi oleh wilayah Desa-Desa tetangga.

- a. Di sebelah Utara berbatasan dengan Kelurahan Tlogomas Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.
- b. Di sebelah Barat berbatasan dengan Desa Mulyoagung Kecamatan Dau.
- c. Di sisi Selatan berbatasan dengan Kelurahan Merjosari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang, sedangkan,
- d. Di sisi timur berbatasan dengan Kelurahan Tlogomas, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang.

Jarak tempuh Desa Landungsari ke Ibukota Kecamatan adalah 2 km, yang dapat ditempuh dengan waktu sekitar 15 menit. Sedangkan jarak tempuh ke Ibukota Kabupaten adalah 35 km, yang dapat ditempuh dengan waktu sekitar 1,5 jam.

2. Demografi/Kependudukan

Berdasarkan data Administrasi Pemerintahan Desa tahun 2010, jumlah penduduk Desa Landungsari adalah 9122 jiwa, dengan rincian 4642 laki-laki dan 4480 perempuan. Jumlah penduduk demikian ini tergabung dalam 2161 KK. Sedangkan kepadatan penduduk mencapai 681 per km².

Agar dapat mendeskripsikan dengan lebih lengkap tentang informasi keadaan kependudukan di Desa Landungsari maka perlu diidentifikasi jumlah penduduk dengan menitikberatkan pada klasifikasi usia. Untuk memperoleh informasi ini maka perlulah dibuat tabel sebagai berikut:

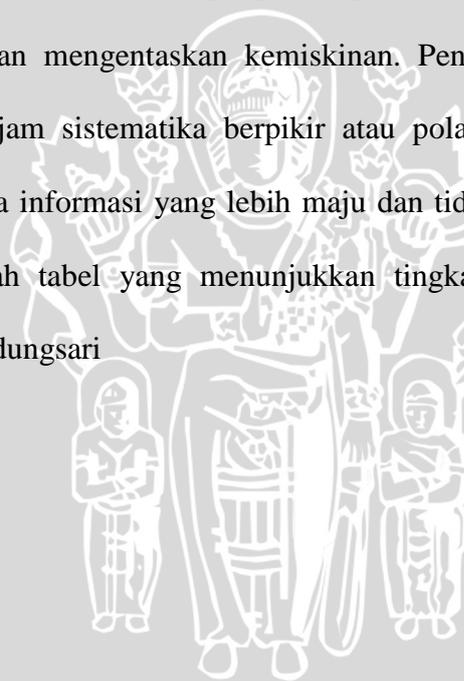
Tabel 1
Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	0-12	121 orang	1,3 %
2	1-5	624 orang	6,8 %
3	0-7	1003 orang	10,9 %
4	7-18	1518 orang	16,6 %
5	18-56	4841 orang	53 %
6	> 56	2247 orang	24,6 %
Jumlah Total		9122 orang	100

Sumber: Sekretariat Desa Landungsari, Th: 2012

a. Pendidikan

Eksistensi pendidikan adalah satu hal penting dalam memajukan tingkat kesejahteraan masyarakat pada umumnya dan tingkat perekonomian pada khususnya. Dengan tingkat pendidikan yang tinggi maka akan memacu tingkat kecakapan masyarakat yang pada gilirannya akan mendorong tumbuhnya ketrampilan kewirausahaan dan lapangan kerja baru. Dengan sendirinya akan membantu program pemerintah dalam mengatasi pengangguran dan mengentaskan kemiskinan. Pendidikan biasanya akan dapat mempertajam sistematika berpikir atau pola pikir individu, selain mudah menerima informasi yang lebih maju dan tidak gagap teknologi. Di bawah ini adalah tabel yang menunjukkan tingkat rata-rata pendidikan warga Desa Landungsari



Tabel 2
Tamatan Sekolah Masyarakat

No	Tingkatan Pendidikan	Laki-laki	Perempuan
1	Usia 3-6 tahun yang belum masuk TK	2 orang	1 orang
2	Usia 3-6 tahun yang sedang TK/Playgroup	191 orang	181 orang
3	Usia 7-18 tahun yang tidak sedang sekolah	767 orang	751 orang
4	Usia 18-56 thn pernah SD tapi tidak tamat	3 orang	6 orang
5	Tamat SD/ sederajat	681 orang	671 orang
6	Jumlah usia 18-56 tahun tidak tamat SMP	461 orang	531 orang
7	Jumlah usia 18-56 tahun tidak tamat SLTA	231 orang	197 orang
8	Tamat SMP/ sederajat	261 orang	243 orang
9	Tamat SMA/ sederajat	291 orang	310 orang
10	Tamat D-1	21 orang	17 orang
11	Tamat D-2	15 orang	13 orang
12	Tamat D-3	4 orang	7 orang
13	Tamat S-1	211 orang	247 orang
14	Tamat S-2	31 orang	46 orang
15	Tamat S-3	18 orang	17 orang
16	Tamat SLB C (tuna grahita/mental)	1 orang	-
17	Tamat SLB G (tuna ganda)	1 orang	-

Sumber: Sekretariat Desa Landungsari, Th: 2012

Rentetan data kualitatif di atas menunjukkan bahwa mayoritas penduduk Desa Landungsari hanya mampu menyelesaikan sekolah di jenjang pendidikan wajib belajar sembilan tahun (SD dan SMP). Dalam hal kesediaan sumber daya manusia (SDM) yang memadai dan mumpuni, keadaan ini merupakan tantangan tersendiri. Sebab ilmu pengetahuan setara dengan kekuasaan yang akan berimplikasi pada penciptaan kebaikan kehidupan.

Rendahnya kualitas pendidikan di Desa Landungsari, tidak terlepas dari terbatasnya sarana dan prasarana pendidikan yang ada, di samping tentu masalah ekonomi dan pandangan hidup masyarakat. Sarana pendidikan di Desa Landungsari baru tersedia di level pendidikan dasar 9 tahun (SD dan SMP), sementara akses ke pendidikan menengah ke atas berada di tempat lain yang relatif jauh.

Sebenarnya ada solusi yang bisa menjadi alternatif bagi persoalan rendahnya Sumber Daya Manusia (SDM) di Desa Landungsari yaitu melalui pelatihan dan kursus. Misalnya pelatihan ketrampilan perbengkelan dan otomotif yang bekerja sama dengan Universitas Muhammadiyah Malang, Bahkan Desa Landungsari telah menggagas untuk adanya SMK Negeri di Desa Landungsari, dengan gagasan tersebut di atas nantinya Desa Landungsari mampu menyiapkan tenaga-tenaga trampil sesuai kebutuhan.

b. Mata Pencaharian

Tabel 3
Macam-macam Pekerjaan dan Jumlahnya

No	Jenis Pekerjaan	Laki-laki	Perempuan
1	Petani	207 orang	169 orang
2	Buruh tani	102 orang	57 orang
3	Pegawai Negeri Sipil	281 orang	240 orang
4	Pedagang keliling	71 orang	83 orang
5	Peternak	140 orang	-
6	Montir	17 orang	-
7	Dokter swasta	-	1 orang
8	Pembantu rumah tangga	-	78 orang
9	TNI	11 orang	-
10	POLRI	6 orang	2 orang
11	Pensiunan PNS/TNI/POLRI	47 orang	38 orang
12	Pengusaha kecil dan menengah	3 orang	1 orang
13	Jasa pengobatan alternatif	1 orang	-
14	Dosen swasta	9 orang	8 orang
15	Karyawan perusahaan swasta	4 orang	3 orang
16	Sopir	17 orang	-
17	Tukang becak	3 orang	-
18	Tukang ojek	42 orang	-
19	Tukang cukur	6 orang	-
20	Tukang batu/kayu	452 orang	-
21	Kusir dokar	2 orang	-

Sumber: Sekretariat Desa Landungsari, Th: 2012

c. Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama

Penduduk Desa Landungsari terdiri atas berbagai pemeluk agama, diantaranya: Islam, Katolik, Kristen dan Hindu .

Berikut ini adalah tabel jumlah penduduk berdasarkan pemeluk agama.

Tabel 4
Nama Agama dan Pemeluknya

No	Nama Agama	Jumlah	Prosentase
1	Islam	8445 Orang	
2	Katolik	215 Orang	
3	Kristen	112 Orang	
4	Hindu	15 Orang	

Sumber: Sekretariat Desa Landungsari, Th: 2012

3. Aspek-Aspek Sosial Budaya

Kondisi sosial budaya masyarakat semakin maju hal ini ditunjukkan jumlah kemiskinan yang semakin mengecil, meskipun tiga Dusun yang berada dibawah wilayah Landungsari ada perbedaan situasi dan kondisi perekonomian.

Wilayah Dusun Rambaan yang padat penduduknya, baik penduduk yang tinggal menetap maupun penduduk pendatang dari luar karena kuliah ataupun kerja di suatu lembaga di kota ataupun di Kabupaten Malang, sehingga banyak rumah tinggal dirubah menjadi rumah kos, usaha pertokoan, warung dan jasa rental computer fotocopy dan lain-lain,

Dusun Bendungan merupakan pusat Pemerintahan Desa Landungsari, di sini dibangun Kantor Desa, Puskesmas, Pasar Desa BUMDES. Dusun Bendungan berdekatan dengan Dusun Rambaan, imbas kemajuan perekonomian Dusun Rambaan akan juga mewarnai perekonomian Dusun Bendungan. Perumahan yang semakin padat dan banyak pengembang yang membangun perumahan di Dusun Bendungan, Dibangunnya jembatan penghubung antara kota Malang dan Desa Landungsari di wilayah Dusun Bendungan merupakan jalur alternative masuk

kota Malang. Arus lalu lintas semakin padat dan roda perekonomian semakin lancar.

Dusun Klandungan berada paling selatan wilayah Landungsari, dari segi perekonomian masih sedikit tertinggal dari dua Dusun di atas (Bendungan dan Rambaan). Masyarakatnya sebagian masih bekerja dalam bidang pertanian, sebagian pegawai negeri dan pedagang. Wilayahnya sangat luas, seiring dengan perkembangan masyarakat banyak juga pengembang membangun perumahan di Dusun Klandungan. Aset transportasi cukup lancar adanya jalur Mikrolet STL.

Pada umumnya Desa Landungsari masyarakatnya sangat menjunjung budaya leluhur, gemar bergotong-royong, adat dan tradisi masih dipertahankan, di samping itu masyarakat Desa Landungsari yang cenderung memiliki sifat ekspresif, agamis dan terbuka dapat dimanfaatkan sebagai pendorong budaya transparansi dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan. Dengan model keterbukaan dan kerja sama yang baik antara lembaga-lembaga Desa, tokoh masyarakat Desa dan memak-simalkan kinerja Pemerintah Desa, serta peran aktif BPD dalam merencanakan, mengendalikan, memonitoring pelaksanaan pem-bangunan masyarakat Desa Landungsari, factor-faktor yang menyebabkan masalah kemiskinan, ketenaga kerjaan dan kurangnya pemahaman masyarakat terhadap pembangunan Desa saat ini dapat di minimalisir.

4. Sarana dan Prasarana

Desa Landungsari seperti halnya Desa Desa yang lain memiliki fasilitas yang dibuat untuk kepentingan publik. Fasilitas-fasilitas yang ada di Desa Landungsari meliputi sarana di sektor Pendidikan, Sektor Penerangan, sektor informasi, sektor kesehatan, sektor perhubungan dan transportasi, dan sektor olahraga, serta sarana sosial keagamaan.

a. Sektor Pendidikan

Pada sektor pendidikan Desa Landungsari terdapat sarana pendidikan yang dimana hanya sampai pada tingkat Sekolah Dasar Saja. Desa Landungsari terdapat 2(dua) jenis pendidikan yaitu pendidikan umum dan pendidikan khusus.

Tabel 5
DAFTAR PENDIDIKAN ANAK USIA DINI
(PAUD)
DESA LANDUNGSARI KEC. DAU KAB. MALANG

NO	NAMA	ALAMAT
1	Taman Bermain Islami "Al-Madaniyah"	Jl. Tirto Utomo Gg XI Landungsari
2	Taman Pembinaan Anak Soleh "TAPAS"	Jl. Tirto Utomo Landungsari
3	Play Group "Ananda Ceria"	Jl. Tirto Rahayu Landungsari
4	PAUD "Cahaya Bunda"	Jl. Tirto Taruno IX Landungsari

Tabel 6
DAFTAR TAMAN KANAK-KANAK
(TK)
DESA LANDUNGSARI KEC. DAU KAB. MALANG

NO	NAMA	ALAMAT
1	Taman Kanak-kanak "Al-Madaniyah"	Jl. Tirto Utomo Gg XI Landungsari
2	Taman Kanak-kanak "Dharma Wanita"	Jl. Tirto Rahayu Landungsari

Tabel 7
DAFTAR SEKOLAH DASAR
(SD)
DESA LANDUNGSARI KEC. DAU KAB. MALANG

NO	NAMA	ALAMAT
1	SD Negeri Landungsari I	Jl. Tirto Rahayu Landungsari
2	SD Negeri Landungsari II	Jl. Tirto Taruno Landungsari

Tabel 8
TPQ / MADIN DI DESA LANDUNGSARI
KECAMATAN DAU KABUPATEN MALANG

NO	NAMA TPQ / MADIN	ALAMAT
1	TPQ Ibadurrahman	Tirto Utomo Gg. I
2	TPQ / Madin Al-Madaniyah	Tirto Utomo Gg. XI
3	TPQ Darusalam	Tirto Rahayu
4	TPQ Al-Hikmah	Landungsari Indah
5	TPQ Al-Muhajirin	Villa Bukit Sengkaling
6	TPQ / Madin Nurul Huda	Tirto Taruno
7	TPQ Darut Taqwa	Tirto Mulyo
8	TPQ Al-Irsyad	Graha Dewata
9	TPQ Al-Hilal	Pondok Bestari Indah
10	TPQ Al-Huda	Tirto Utomo Gg. VI
11	TPQ Nurul Iman	Tirto Utomo Gg. IX
12	TPQ Baitul Ghufron	Tirto Rahayu Gg. 2
13	TPQ Baitus Salam	Tirto Rahayu Gg. 11
14	TPQ Al-Ikhlas	Tirto Taruno Gg. 9
15	TPQ Baitul Akbar	Tirto Praloyo
16	TPQ Baitul Muslim	Tirto Mulyo Gg. 7
17	TPQ Al-Muflihun	Tirtosari
18	TPQ Mafatihul Muhtadin	Tirto Utomo 94 RT 1 / 4

Sumber: Sekretariat Desa Landungsari, Th: 2012

Pendidikan umum terdiri dari 1 (satu) buah Taman kanak-kanak, 1 (satu) buah Sekolah Dasar. Sedangkan untuk sarana pendidikan khusus di Desa Landungsari terdapat 1 (satu) buah Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD), dan 1 (satu) buah TPQ.

b. Sektor Kesehatan

Pada sarana kesehatan Desa Landungsari mempunyai 1 POSKESDES, 1 POSYANDU balita, POSYANDU Lansia beserta tenaga medis yang digunakan masyarakat untuk membantu segala kebutuhan tentang kesehatan Masyarakat..

POS KESEHATAN DESA (POSKESDES) DESA LANDUNGSARI KEC. DAU KAB. MALANG

Untuk meningkatkan derajat kesehatan di wilayah Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang, maka di bentuklah POSKESDES yang terletak di Jalan Tirto Rahayu No. 77 Landungsari yang dipimpin langsung oleh Bidan Desa, Dyah Maya, Amd. Keb.

Poskesdes ini melayani masyarakat Desa Landungsari dalam hal :

- 1) Pemeriksaan Ibu dan Anak
- 2) Kehamilan
- 3) Persalinan
- 4) Keluarga Berencana
- 5) Imunisasi
- 6) Laborat
- 7) Konsultasi Kesehatan

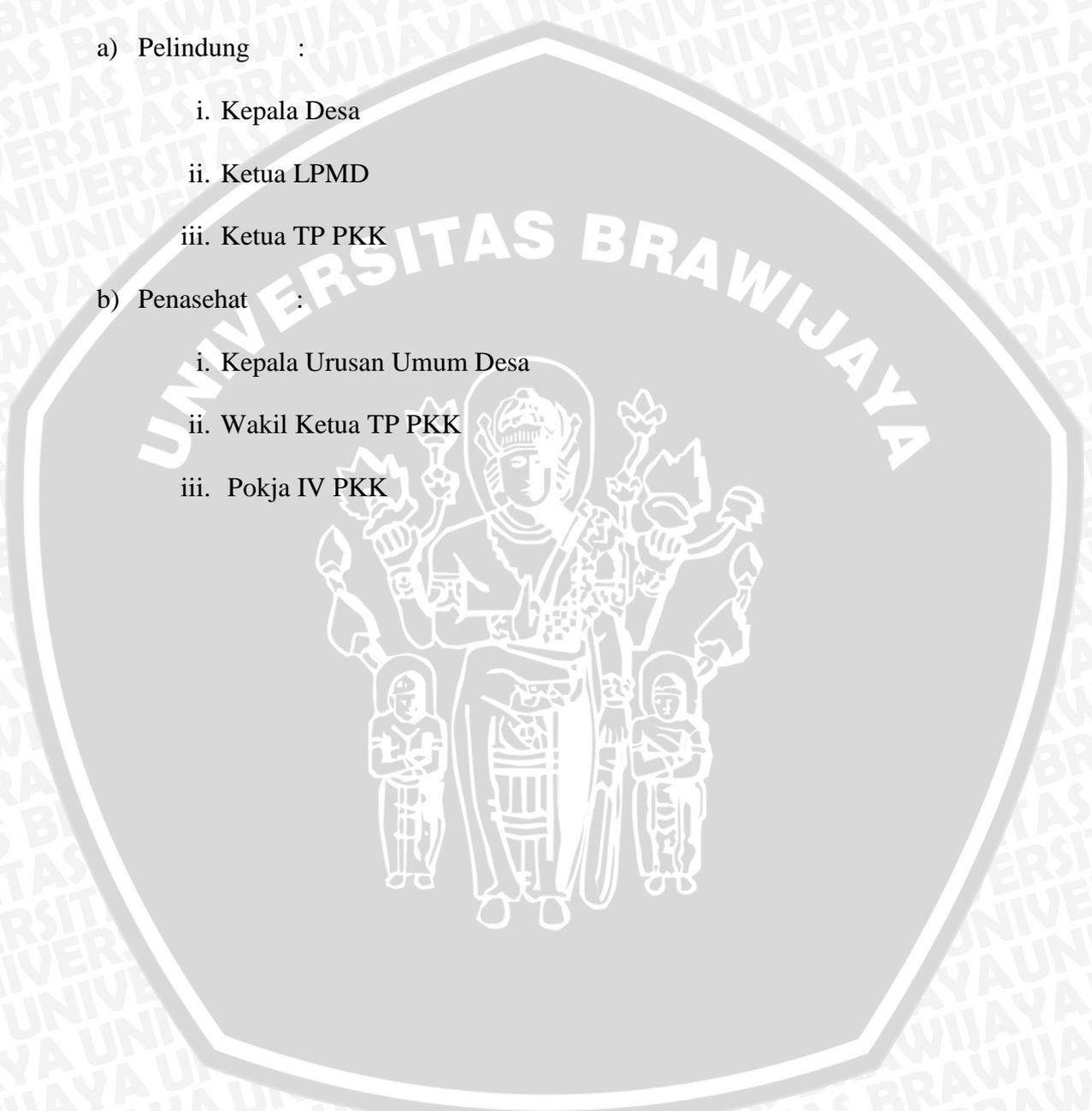
**SUSUNAN PENGURUS POSYANDU
DESA LANDUNGSARI KEC. DAU KAB. MALANG**

a) Pelindung :

- i. Kepala Desa
- ii. Ketua LPMD
- iii. Ketua TP PKK

b) Penasehat :

- i. Kepala Urusan Umum Desa
- ii. Wakil Ketua TP PKK
- iii. Pokja IV PKK



Tabel 9
Susunan Pengurus Posyandu

NO	NAMA	JABATAN
CEPIRING I		
1.	Ny. Lianah	Ketua
2.	Ny. Diwi A	Kepala Urusan Umum
3.	Ny. Sumiati	Bendahara
4.	Ny. Poniti	Anggota
5.	Ny. Suwarni	Anggota
CEPIRING II		
1.	Ny. Sumiarsih	Ketua
2.	Ny. Indarwati	Kepala Urusan Umum
3.	Ny. Suliati	Bendahara
4.	Ny. Nurul Istiqomah	Anggota
5.	Ny. Misti	Anggota
CEPIRING III		
1.	Ny. Sharah	Ketua
2.	Ny. Udayana	Kepala Urusan Umum
3.	Ny. Siti Yuliana	Bendahara
4.	Ny. Sulikanah	Anggota
5.	Ny. Sulikati	Anggota
CEPIRING IV		
1.	Ny. Nuriatin	Ketua
2.	Ny. Fitria Y	Kepala Urusan Umum
3.	Ny. Dina Nurika W	Bendahara
4.	Ny. Choirun Annisa	Anggota
5.	Ny. Paini	Anggota
CEPIRING V		
1.	Ny. Siti Cholifah	Ketua
2.	Ny. Yayuk Mufidah	Kepala Urusan Umum
3.	Ny. Siti Fatimah	Bendahara
4.	Ny. Kasih Puji	Anggota
5.	Ny. Dina Wati	Anggota
CEPIRING VI		
1.	Ny. Hj. Diah Joko	Ketua
2.	Ny. Hj. Sundari Suhari	Kepala Urusan Umum
3.	Ny. Lucky Darwoto	Bendahara
4.	Ny. Nurhayati Rizal	Anggota
5.	Ny. Ratna Mashudi	Anggota
CEPIRING VII		
1.	Ny. Subchan Zaini	Ketua
2.	Ny. Slamet R	Kepala Urusan Umum
3.	Ny. Lutfi Muntamimi	Bendahara
4.	Ny. Boy Patty	Anggota
5.	Ny. Abdul Wachid	Anggota
CEPIRING VIII		
1.	Ny. Purwati	Ketua
2.	Ny. Siyami	Kepala Urusan Umum
3.	Ny. Winarti	Bendahara
4.	Ny. Bainah	Anggota
5.	Ny. Ciarsih	Anggota
CEPIRING IX		
1.	Ny. Sudarpito Eko Kapti	Ketua
2.	Ny. Nani Widianingsih M	Kepala Urusan Umum
3.	Ny. Ana Maria Sundari	Bendahara
4.	Ny. Istikaryati	Anggota
5.	Ny. Yeye Sukmira	Anggota

Sumber: Sekretariat Desa Landungsari, Th: 2012

Posyandu ini mendatangkan Bidan Desa untuk melayani masyarakat (Anak Balita, Bumil) dalam hal :

- 1) Konsultasi Kesehatan,
- 2) Cek Kesehatan,
- 3) Tindakan Medis Ringan,
- 4) Pemberian Vitamin,
- 5) Pengobatan dan;
- 6) Pemberian Makanan Tambahan.

**SUSUNAN PENGURUS POSYANDU LANSIA
DESA LANDUNGSARI KEC. DAU KAB. MALANG**

- a) Pelindung :
 - i. Kepala Desa
 - ii. Ketua LPM
 - iii. Ketua TP PKK
- b) Penasehat :
 - i. Kepala Urusan Umum Desa
 - ii. Wakil Ketua TP PKK
 - iii. Pokja I PKK

Tabel 10
Susunan Pengurus Posyandu lansia

NO	N A M A	J A B A T A N
	KLANDUNGAN	
1.	CEPIRING 1	Ketua
2.	Ny. Sri Yuliasuti	Kepala Urusan
3.	Ny. Sumiati	Umum
4.	Ny. Li'anah	Bendahara
5.	Ny. Ratna	Anggota
	Ny. Betty Nur Asikin	Anggota
	BENDUNGAN	
1.	CEPIRING 6	Ketua
2.	Ny. Endang Samekto	Kepala Urusan
3.	Ny. Hj. Juminah Karseno	Umum
4.	Ny. Hj. Sundari Suhari	Bendahara
5.	Ny. Hj. Diah Joko	Anggota
	Ny. Masykurun Mujib	Anggota
	BENDUNGAN	
1.	CEPIRING 8	Ketua
2.	Ny. Purwati	Kepala Urusan
3.	Ny. Siami	Umum
4.	Ny. Winarti	Bendahara
5.	Ny. Ciarsih	Anggota
	Ny. Bainah	Anggota
	RAMBAAN	
1.	Ny. Tri Kardiani	Ketua
2.	Wahyono	Kepala Urusan
3.	Ny. Riski Dwi Puspitasari	Umum
4.	Ny. Imroah	Bendahara
5.	Ny. Noer Sa'adahtul Arief	Anggota
	Ny. Kusmiyati	Anggota

Sumber: Sekretariat Desa Landungsari, Th: 2012

Posyandu Lansia ini mendatangkan Bidan Desa untuk melayani masyarakat Lansia dalam hal :

- 1) Konsultasi Kesehatan,
- 2) Cek Kesehatan,
- 3) Tindakan Medis Ringan,

- 4) Pengobatan dan,
- 5) Pemberian Makanan Tambahan.

c. Sektor Perhubungan dan Transportasi

Seperti Desa-Desa yang lainnya Desa Landungsari juga tersedia fasilitas penghubung dan sarana transportasi. Sarana perhubungan di Desa Landungsari adalah jalan beraspal dengan kondisi yang cukup baik dan terdapat jalan baru yang menghubungkan antara Desa landungsari dengan perumahan “graha dewata” dan “oma Kampus” tetapi jalan disana agak rusak disebabkan kurangnya saluran drainase di sisi jalan yang mengakibatkan jalan beraspal tersebut tergerus dan terkelupas oleh derasnya hujan.

Untuk sarana transportasi Desa Landungsari memiliki aset transportasi cukup lancar dengan adanya jalur Mikrolet STL, juga terdapat Terminal yang bernama Terminal Landungsari yang merupakan salah satu aset Desa yang dikelola oleh Pemkot Malang.

d. Sarana Olahraga

Sarana olahraga di Desa Landungsari berjumlah 4 (empat) buah yaitu lapangan sepak bola, lapangan bulu tangkis I, lapangan bulu tangkis II, dan lapangan Futsal yang rutin setiap hari dimanfaatkan oleh warga Desa untuk berolahraga. Dari tersedianya sarana olah raga di Desa Landungsari tersebut dapat menumbuhkan kecintaan masyarakat terhadap olah raga.

Tabel 11
DAFTAR LAPANGAN OLAH RAGA
DESA LANDUNGSARI KEC. DAU KAB. MALANG

NO	NAMA	ALAMAT
1	Lapangan Sepakbola	Jl. Tirto Rahayu Landungsari
2	Lapangan Bulu Tangkis I	Balai Desa Jl. Tirto Utomo Landungsari
3	Lapangan Bulu Tangkis II	Balai Dusun Jl. Tirto Sentono Landungsari
4	Lapangan Futsal "Wong Klirong"	Jl. Tirto Rahayu Landungsari

Sumber: Sekretariat Desa Landungsari, Th: 2012

e. Sarana Sosial Keagamaan

Sarana sosial keagamaan di Desa Landungsari seperti tempat-tempat ibadah bagi umat beragama. Masyarakat Desa Landungsari yang mayoritas penduduknya beragama Islam mempengaruhi banyaknya sarana ibadah masjid dan mushola dari pada tempat peribadatan non muslim. Misalnya jumlah masjid yang ada di Desa Landungsari sebanyak 9 (sembilan) buah dan Mushola berjumlah 15 (lima belas) buah. Sedangkan untuk tempat peribadatan non muslim Desa Landungsari tidak memiliki. Warga yang beragama non muslim lebih memilih beribadah ditempat peribadatan yang terletak di tempat lain.

Tabel 12
Masjid / Musholla

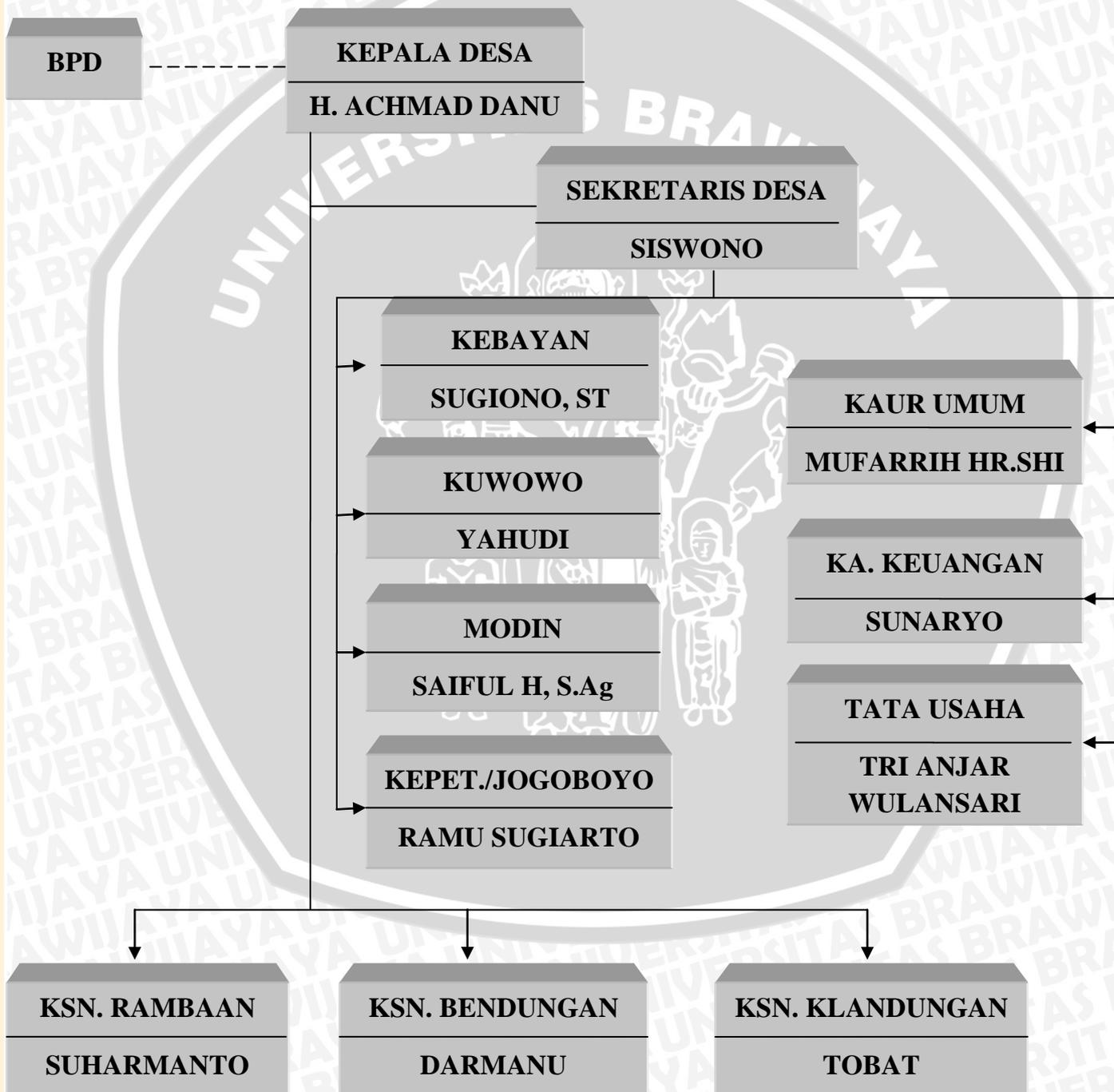
NO	NAMA MASJID/MUSHOLA	ALAMAT	PENANGGUNGJAWAB
1	Masjid Ibadurrahman	Tirto Utomo Gg. I	Bpk. Saiful Imam, S.Ag
2	Masjid Siti Khadijah Al-Kubro	Tirto Utomo Gg. XI	Bpk. Zainal Abidin, S.Ag
3	Masjid Darusalam	Tirto Rahayu	Bpk. Ir. Yusuf Wahyudi, MT
4	Masjid Baitul Jannah	Landungsari Indah	Bpk. Drs. Shodiq
5	Masjid Al-Muhajirin	Villa Bukit Sengkaling	Bpk. Drs. Choirul Saleh
6	Masjid Nurul Huda	Tirto Taruno	Bpk. M. Munir
7	Masjid Sunan Kalijogo	Tirto Mulyo	Bpk. Fathur Rosid
8	Masjid Al-Irsyad	Graha Dewata	Bpk. Dr. H. Sulthon
9	Masjid Al-Hilal	Pondok Bestari Indah	Bpk. H. Nurul Humaidi
10	Mushola Nur Fadhilah	Tirto Utomo Gg. IV	Bpk. Trubus
11	Mushola Al-Huda	Tirto Utomo Gg. VI	Bpk. Romeli
12	Mushola Darul Muttaqin	Tirto Utomo Gg. VI	Bpk. Abd. Latif
13	Mushola Nurul Iman	Tirto Utomo Gg. IX	Bpk. Munir
14	Mushola Fadhilah Akbar	Tirto Rahayu No. 25	Bpk. Slamet Karen
15	Mushola Baitul Ghufron	Tirto Rahayu Gg. 2	Bpk. Nasir
16	Mushola Baitus Salam	Tirto Rahayu Gg. 11	Bpk. Kholik
17	Mushola Sirotol Mustaqim	Tirto Rahayu	Bpk. Suparno
18	Mushola Al-Umirah	Landungsari Permai	Bpk. Mudjib
19	Mushola Al-Ikhlash	Tirto Taruno Gg. 9	Bpk. Djali
20	Mushola Baitul Akbar	Tirto Praloyo	Bpk. Radianto
21	Mushola Nurul Iman	Tirto Mulyo	Bpk. Nur Ali
22	Mushola Al-Fatah	Tirto Mulyo No. 50	Bpk. Saiful Islam
23	Mushola Baitul Muslim	Tirto Mulyo Gg. 7	Bpk. Sadjak
24	Mushola Al-Muflihun	Tirtosari	Bpk. Marno

Sumber: Sekretariat Desa Landungsari, Th: 2012

5. Profil Pemerintahan Desa

a. Struktur Organisasi Pemerintah Desa

Gambar 1
Struktur Organisasi Pemerintah Desa Landungsari



Sumber: Peraturan Desa Landungsari No. 1 Tahun 2002.

1) Kepala Desa

- a) Kepala Desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan.
- b) Dalam melaksanakan tugas, kepala Desa mempunyai wewenang :
 - (1) Memimpin penyelenggaraan pemerintah Desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD;
 - (2) Mengajukan Rancangan PERDES;
 - (3) Menetapkan PERDES yang telah mendapat persetujuan bersama BPD;
 - (4) Membina kehidupan masyarakat dan perekonomian Desa;
 - (5) Mengkoordinasikan pembangunan Desa secara partisipatif.

2) Kepala Urusan Umum Desa

- a) Kepala Urusan Umum Desa berkedudukan sebagai unsur staf pembantu Kepala Desa dan memimpin Sekretariat Desa yang mempunyai tugas menjalankan administrasi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di Desa serta memberikan pelayanan administrasi kepada Kepala Desa.
- b) Dalam pelaksanaan tugas Kepala Urusan Umum Desa bertanggung jawab kepada Kepala Desa serta mempunyai fungsi :
 - (1) pelaksanaan urusan surat menyurat kearsipan dan laporan;
 - (2) pelaksanaan urusan keuangan;

- (3) pelaksanaan administrasi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan;
- (4) melaksanakan tugas dan fungsi Kepala Desa apabila Kepala Desa berhalangan melakukan tugasnya.

3) Kepala Urusan Umum

- a) menyelenggarakan penyusunan, pengetikan/penggandaan dan proses surat menyurat beserta pengirimannya;
- b) mengatur dan menata surat-surat yang dimintakan tanda tangan Kepala Desa/Carik;
- c) mengatur rumah tangga Sekretariat Desa, tamu-tamu, kebutuhan kantor, penyimpanan dan pemeliharaannya;
- d) menyimpan, memelihara dan mengamankan arsip, mensistematisasikan buku-buku inventaris, dokumen-dokumen, absensi Perangkat Desa dan memberikan pelayanan administratif kepada semua urusan;
- e) mengurus pemeliharaan kendaraan dinas, kebersihan kantor dan sebagainya;
- f) memberikan saran dan pertimbangan kepada Carik dalam bidang umum;
- g) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Carik.

4) Kepala Urusan Keuangan

- a) mengelola administrasi keuangan Desa, mempersiapkan data guna menyusun rancangan anggaran, perubahan dan perhitungan, penerimaan dan pengeluaran keuangan Desa, melaksanakan tata pembukuan secara teratur;
- b) menyelesaikan administrasi pelaksanaan pembayaran, upah dan gaji Perangkat Desa;
- c) mengadakan penilaian pelaksanaan APBDes dan mempersiapkan secara periodik program kerja di bidang keuangan;
- d) membantu kelancaran pemasukan pendapatan Daerah, menginventarisir kekayaan Desa, bondo Desa (luas, status, penggunaan dan lain-lain);
- e) memberikan saran dan pertimbangan kepada Carik dalam bidang keuangan;
- f) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Carik.

5) Kebayan

- a) melaksanakan tugas kegiatan di bidang administrasi penduduk (Kartu Tanda Penduduk), administrasi pertanahan, urusan transmigrasi dan monografi Desa;
- b) membantu meningkatkan urusan-urusan RT/RW dan meningkatkan kegiatan Pemberdayaan dan Kesejahteraan Keluarga (PKK);

- c) memberikan saran dan pertimbangan kepada Carik dalam bidang pemerintahan;
- d) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Carik.

6) Kuwowo

- a) melaksanakan tugas kegiatan di bidang pembangunan antara lain meliputi menyiapkan/menyusun ruang data, menyusun data pembangunan, menyiapkan masalah-masalah pembangunan Desa untuk dibicarakan dalam forum konsultasi dengan BPD, melaksanakan bimbingan ketrampilan masyarakat di bidang pembangunan fisik Desa;
- b) menyusun pelaksanaan pembagian air, membina kadar-kadar pengairan serta kelompok Himpunan Petani Pemakai Air (HIPPA);
- c) membina kelompok-kelompok koperasi dan lumbung Desa;
- d) membantu menyiapkan petunjuk dalam pelaksanaan pembangunan kepada Lembaga Pemberdayaan Masyarakat Desa (LPMD);
- e) meneliti dan mengadakan evaluasi dalam rangka koordinasi dan sinkronisasi pembangunan Desa, serta membantu penyusunan program Pembangunan Desa;
- f) membantu usaha-usaha memajukan pertanian, peternakan, perikanan serta pelaksanaan gotong royong dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan Desa;

- g) memberikan saran dan pertimbangan kepada Carik dalam bidang pembangunan;
- h) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Carik.

7) Modin

- a) mengadakan pencatatan pengurusan kematian serta segala sesuatu yang berhubungan dengan kematian, pendataan tentang Nikah Talak Rujuk;
- b) menyiapkan saran dan pertimbangan dalam penyusunan kegiatan generasi muda dan olah raga;
- c) membantu mengatur pemberian bantuan pada korban bencana alam serta mengamati pelaksanaannya;
- d) mengadakan usaha-usaha untuk menghimpun dana sosial untuk penderita cacat, panti asuhan, badan-badan sosial lain serta mengkoordinir pelaksanaannya;
- e) membantu mengusahakan pengawasan/penanggulangan tindak perjudian, tindakan-tindakan lain yang bersifat judi, gelandangan, tuna sosial;
- f) melaksanakan pembinaan di bidang pendidikan, kebudayaan, tempat-tempat bersejarah, peningkatan kegiatan Keluarga Berencana, kesehatan masyarakat dan kesehatan tempat umum, aliran kepercayaan, memelihara tempat-tempat ibadah, pembinaan badan-badan sosial dan izin usaha sosial;

- g) memberikan saran dan pertimbangan kepada Carik dalam bidang kesejahteraan rakyat;
- h) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Carik.

8) **Kepetengan**

- a) melaksanakan tugas kegiatan di bidang keamanan dan ketertiban antara lain administrasi data petugas keamanan dan pos keamanan di Desa;
- b) membina petugas keamanan Desa terhadap hal-hal yang menyangkut keamanan dan ketertiban serta ketrampilan penanganan gangguan keamanan;
- c) membantu meningkatkan urusan-urusan keamanan dan ketertiban Desa;
- d) memberikan saran dan pertimbangan kepada Carik dalam bidang keamanan;
- e) melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Carik.

9) **Kamituwo**

Kamituwo mempunyai tugas sebagai unsur pelaksana pembantu Kepala Desa di Dusun.

b. Keadaan Aparatur Desa

Mengingat tugas pemerintah Desa sebagai penyelenggara administrasi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di wilayahnya maka dibutuhkan aparatur dengan latar belakang pendidikan formal yang memadai sesuai jabatan dan tugas yang dipercayakan kepada aparat Desa. Berdasarkan data normatif dan daftar nama, pangkat dan jabatan serta tingkat pendidikan pegawai pemerintah Desa tahun 2012 aparat atau perangkat Desa Landungsari sebanyak 11(sebelas) orang adalah sebagai berikut:

Tabel 13
DATA PERANGKAT
DESA LANDUNGSARI KECAMATAN DAU
TAHUN 2012

NO.	NAMA	JABATAN	TTL	PENDIDIKAN	NO.SK PENGANGKATAN	KET
1	2	3	4	5	6	7
1	H. Danu	Kepala Desa	Malang, 30-10-1947	SLTA	180/823/KEP/421.013/201 2	Aktif
2	Siswono	Sekdes	Malang, 01-02-1963	SLTA	821/290/421.208/2008	Aktif
3	Mufarrih Hanaur Rosyid, SHI	Kaur Umum	Ponorogo, 20 -12- 1980	S I	Nomor 01 Tahun 2010	Aktif
4	Sunaryo	Kaur Keuangan	Malang, 07-08-1960	SLTP	141/018/429.580.300/2003	Aktif
5	Sugiyono	Kebayan	Malang, 01-07-1977	S I	Nomor 02 Tahun 2012	Aktif
6	Yahudi	Kuwowo	Malang, 27-05-1961	SLTP	141/018/429.580.300/2003	Aktif
7	Saiful Hidayat,S.Ag	Modin	Sumenep, 01-02-1975	S I	Nomor 2 Tahun 2010	Aktif
8	Ramu Sugiarto	Kepetengan	Malang, 13-08-1961	SLTP	141/018/429.580.300/2003	Aktif
9	Tobat	Kamituwo Klandungan	Malang, 27-10-1972	D 1	Nomor 09 Tahun 2010	Aktif
10	Darmanu	Kamituwo Bendungan	Malang, 09-07-1965	SLTA	003/01/KEP/VII/2004	Aktif
11	Suharmanto	Kamituwo Rambaan	Malang, 21-04-1966	SLTA	Nomor 15 Tahun 2008	Aktif

Sumber: Sekretariat Desa Landungsari, Th: 2012

B. Penyajian Data

1. Kinerja Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik

a. Kinerja Aparat

1) Kualitas Aparat

Kemampuan dalam menjalankan tugas Desa merupakan wilayah yang paling kecil dari mobilitas pembangunan. Kemampuan Desa sangat berpengaruh terhadap perkembangan suatu wilayah, karena Desa adalah sebuah wajah dari pemerintahan yang terkecil. Administrasi Desa sejak dulu sudah mempunyai 2 (dua) fungsi yaitu mengurus rumah tangga pemerintahan Desa yang didalamnya adalah memberikan pelayanan kepada warga masyarakat dan yang kedua adalah memberikan pelayanan kepada Badan-badan pemerintahan yang ada di atasnya. Didukung dengan kantor Desa yang biasanya disebut sebagai “Balai Desa” yang berfungsi untuk mendukung sebuah kinerja dari aparat Desa tersebut.

Dengan kemajuan Teknologi dan pendidikan maka pengetahuan masyarakat tentang pelayanan akan semakin luas sehingga itu merupakan sebuah pekerjaan rumah pemerintah Desa untuk memajukan kinerja terutama dibidang pelayanan, begitu juga Administrasi kependudukan dan yang lebih penting adalah kecakapan dalam mengerjakan tugas-tugas. Sesuai dengan tugas beserta tanggung jawab yang di embanya pemerintahan Desa merupakan garda terdepan

dalam pelayanan masyarakat Dan berikut adalah petikan hasil wawancara dengan Kepala urusan umum.

Pemerintahan Desa Landungsari mengenai bagaimana perangkat menjalankan tugasnya.

“Desa landungsari merupakan Desa di kecamatan Dau yang sudah menerapkan pelayanan satu atap dan kami sudah membuat website untuk mempermudah masyarakat untuk mengetahui beberapa persyaratan dalam mengurus suatu keperluan kependudukan, jadi masyarakat tinggal datang dengan persyaratan yang sudah ditentukan maka akan terlayani dengan baik oleh aparatur kami karena pemerintah Desa landungsari sudah pelayanan 1 atap dan kami memberikan informasi baik tertulis maupun lewat dunia maya.”
(wawancara Tanggal 05 Maret 2012)

Pada petikan wawancara tersebut Kepala urusan umum pemerintahan menjelaskan bahwa semua yang dilakukan dalam menjalankan tugas khususnya dibidang pelayanan pada masyarakat dilakukan secara sungguh-sungguh tanpa ada sikap untuk mempersulit masyarakat. Peneliti juga menanyakan langsung bagaimana prosedur dalam memberikan pelayanan kepada warga. Menurut Kaur Umum Landungsari mengatakan bahwa.

“Pelayanan administrasi ditentukan oleh kebutuhan masyarakat yang dimana sudah kami tuliskan prosedur dan disosialisasikan melalui papan pengumuman dan wabsite, seperti membawa surat pengantar / blangko dari RT/RW, Fotocopy KTP, lunas pajak tahun ini. untuk masalah waktu penyelesaian tidak sama misalnya saja mengurus surat pindah tempat tidak sama dengan mengurus KK.
(wawancara Tanggal 05 Maret 2012)

Dari pernyataan diatas dapat disimpulkan bahwa pemerintah Desa landungsari sudah menerapkan prosedur dan juga jangka waktu

penyelesaian, jadi masyarakat tinggal membaca dan membawa surat-surat kelengkapan yang akan di urus sehingga warga tidak merasa dipersulit dengan adanya prosedur tersebut.

Persyaratan pengajuan permohonan merupakan bagian terpenting, apabila seluruh persyaratan sudah lengkap maka akan lebih lancar dan cepat, dan apabila kurang lengkap maka petugas tidak bisa melayani dikarenakan masih kurang lengkapnya persyaratan yang mendukung kelengkapan. Volume atau jumlah pekerjaan yang dilakukan dan jumlah yang dapat diselesaikan, dapat dijadikan sebagai pengukur kemampuan kinerja aparat dalam memberikan pelayanan pada masyarakat. Menurut Kaur Umum Landungsari mengatakan bahwa.

“Kami selalu bekerja sesuai sistem yang dimana hampir semua pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan target, karena kami sudah menerapkan pelayanan satu atap dan itu sudah dibagi job dise sesuai dengan fungsi dan peran masing-masing. sebaliknya apabila sedikitnya jumlah masyarakat atau tidak ada sama sekali masyarakat yang menjadi pemohon pelayanan maka tidak ada yang dikerjakan para aparat Desa lebih memilih untuk tukar pendapat tetapi itu itu jarang sekali dikarenakan di Desa landungsari ini merupakan tempat yang padat aktivitas penduduk”. (wawancara Tanggal 05 Maret 2012)

Selain itu kemampuan aparat dalam memberikan pelayanan juga ditunjang dengan kemampuan untuk mengoperasikan komputer juga dirasa juga mampu meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian suatu pelayanan publik. sebagian besar perangkat Desa Landungsari yang rutin mengadakan piket setiap hari yang diadakan

dari pukul 22.00 WIB sampai pukul 03.00 WIB kerja hal itu diutarakan Pak tobat selaku Kasun Klandungan

“Di Desa landungsari selalu ada piket tiap hari sesudah jam kerja mas, itu dimaksudkan untuk menjaga keamanan, ketertiban, dan tanggap darurat, di Desa ini kan selain warga juga terdapat mahasiswa yang nge-kost, jadi harus waspada terhadap segala hal. Apabila ada warga ingin menyakan sekedar informasi, akan kami layani tetapi itu hanya sebatas informasi”.

Hal senada juga diutarakan Pak Mufarrih selaku Kaur Umum

“hal tersebut dimaksudkan untuk mengantisipasi kejadian tak terduga dan kejadian luar biasa, yang biasanya terjadi adalah pencurian, kematian dan hal-hal yang lain mas.”

Sikap / Perilaku aparatur Terhadap Pelayanan publik yang berorientasi dengan kepentingan orang banyak seharusnya dilakukan sesuai dengan prosedur atau tata cara yang sebaik mungkin. Agar layanan dapat memberikan kepuasan masyarakat baik itu perorangan maupun kelompok yang dilayani, maka aparat atau perangkat selaku pihak pemberi pelayanan harus memenuhi kriteria-kriteria seperti tingkah laku yang sopan santun, sikap ramah tamah dalam penyampaian sesuatu hal. Wawancara tersebut menggunakan pertanyaan-pertanyaan seputar sikap, kecepatan, ketelitian dan keadilan dalam proses penyelesaian pelayanan pandangan mengenai sikap aparatur Desa Landungsari dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut:

"Saya kekantor Desa pernah mengurus surat-surat keterangan seperti surat keramaian, boro kerja, wah banyak lagi mas. menurut pengalaman saya aparat yang melayani lumayan ramah terus cepat dan bagus mas Pelayanannya karena kan Desa ini sudah 1 atap mas." (wawancara dengan Warga sekaligus ketua RT setempat yang tidak mau disebutkan namanya Tanggal 17 Maret 2012).

Selain itu keterangan diatas, penilaian mengenai sikap aparat Desa dalam melayani masyarakat juga ditangkap dalam petikan wawancara lainnya dengan aparat Desa Landungsari sebagai berikut.

"Pelayanan yang diberikan gak ada masalah, karena kami sudah menerapkan pelayanan satu atap dan di sana juga sudah kami tulis tentang pungutan dan waktu selesai dalam pengerjaan kebutuhan masyarakat tersebut, seperti KK, Akta lahir, dll". (wawancara dengan Bapak Tobat, Kepala Dusun Rambaan Tanggal 05 Maret 2012).

Pelayanan yang dilakukan secara maksimal menjadi prioritas utama untuk memberi kepuasan kepada masyarakat seperti penuturan Kepala urusan Pemerintahan.

"Kita berupaya memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat sesuai dengan yang dibutuhkan dengan memberikan sikap yang santun, dan yang penting kita tidak mempersulit permintaan warga". (wawancara tanggal 6 Maret 2012)

2) Semangat kerja aparat

Sesuai dengan tugas dan fungsi pemerintah sebagai pelayanan masyarakat yang sebaik-baiknya diperlukan suatu pemerintahan adalah membentuk sebuah sistem yang sehat, kondusif bagi pelaksanaan kegiatan-kegiatan yang mengarah pada kepentingan masyarakat atau publik. Begitu juga dengan pelaksanaan pelayanan publik yang berjalan sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat oleh sebab itu

dibutuhkan aparat pelaksana yang mengerjakan tugasnya sebagaimana ditetapkan dalam organisasi.

Semangat kerja aparat dalam Kinerja aparat sangat dibutuhkan untuk mendukung pelaksanaan tugas sebagai salah satu indikator untuk mengukur kinerja Semangat kerja dianggap penting karena hal tersebut berkaitan langsung dengan masing-masing individu aparat seperti sikap dan perasaan berupa loyalitas aparat melaksanakan tugas dengan sungguh-sungguh demi terwujudnya keberhasilan tugas-tugas pada umumnya, dan pelayanan publik pada khususnya.

Dalam setiap pekerjaan setidaknya tidak dikerjakan sendiri karena Desa merupakan satu kesatuan Team work yang dimana harus melayani masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku, kerja sama antar anggota sangat diperlukan agar aparat tidak merasa dibebani dengan tugas yang menumpuk sehingga akan menurunkan semangat kerja dan motivasi aparat dalam menjalankan.

Dalam artian berbeda semangat kerja dalam organisasi tersebut ditekankan pada kesediaan untuk saling bekerja sama satu sama lain agar dapat menghasilkan kerja yang lebih baik sehingga dengan kerja yang baik tujuan bersama akan cepat tercapai. Selain itu aparat yang melaksanakan tugasnya telah terikat dengan peraturan-peraturan Desa

yang sudah ditetapkan termasuk hak dan kewajiban masing-masing perangkat, seperti petikan wawancara dengan Kepala Urusan Umum Desa mengenai semangat kerja sebagai berikut.

“Semangat kerja dibentuk dengan mental yang kuat serta suasana kerja yang nyaman, sehingga aparatur lebih enak dan giat dalam menyelesaikan tanggung jawabnya, walaupun tugasnya banyak bila dikerjakan bersama-sama kan lebih ringan, kan gitu”. (wawancara Tanggal 5 Maret 2012)

Dari keterangan yang diperoleh dari petikan wawancara dengan Kaur Umum Desa dapat dikatakan semangat kerja dilandasi oleh tanggung jawab dan suasana kantor yang nyaman. Berbicara struktur tidak lepas hubungan antara personal didalamnya seperti kerja sama. Berkaitan dengan pelaksanaan tugas sehari-hari seperti pemberian pelayanan publik perangkat Desa Landungsari apabila tidak ada pelayanan yang dikerjakan perangkat Desa Landungsari lebih memilih untuk diskusi mengenai proses penyelesaian tugas. Seperti yang di ungkapkan oleh Kepala Desa seperti berikut

“Kalau pelayanan pas sepi biasanya kami diskusi masalah pekerjaan, tapi itu jarang terjadi dikeranakan setiap hari mesti ada warga yng mengurus ini-itu.” (petikan wawancara pada wawancara Tanggal 5 Maret 2012).

Selain itu juga kerja sama ditunjukkan oleh perangkat Desa Landungsari dalam bekerja seperti pada saat keadaan kantor masih sepi hanya ada 1 orang saja ada seorang yang mengajukan permohonan izin untuk menggelar Manten dengan senang hati perangkat Desa tersebut melayani meskipun itu bukan bidang tugasnya.

3) Mentalitas atau Kedisiplinan Aparatur

Mental aparat yang baik terlihat bagaimana dia melayani masyarakat, itu tercermin dari sikap, perilaku dan tindakan di kantor kerja / balai Desa. Apabila kurang ramah, bila ditanya tidak tahu-menahu, dll. Maka akan menjadi nilai citra yang buruk di mata masyarakat. Begitu juga halnya dengan Desa landungsari yang dimana aparaturnya harus mempunyai sifat mental yang bagus, hal itu dapat dilihat dari kedisiplinan aparat dalam melaksanakan tanggung jawab yang di embannya. Berbicara mengenai disiplin erat kaitannya dengan tingkah laku pegawai dalam menjalankan tugasnya, minimal dapat dilihat dari misalnya kehadiran perangkat Desa di kantor dan melaksanakan tugas.

Jika dilihat dari segi kehadiran perangkat Desa, Desa Landungsari dapat dikatakan bahwa aparat Desa Landungsari memiliki tingkat disiplin yang cukup bagus hal itu juga di uturkan oleh Kaur Umum Desa sebagai berikut:

“Dibanding dengan Desa lain, Desa Landungsari bisa dikatakan cukup disiplin. Dikarenakan di Desa landungsari alhamdulillah bisa memberi gaji setiap bulan, selain tanah bengkok kita mendapat sumbangan dari terminal, UMM, dan restribusi pasar, jadi tidak ada alasan untuk mengurus tanah bengkok. Aparatur disini terhitung sudah disiplin dalam mengerjakan tugas serta mau turun kelapangan untuk melihat suatu permasalahan.” (wawancara tanggal 5 Maret 2012).

Dari wawancara diatas perangkat Desa masih memiliki disiplin yang bagus dalam hal kehadiran. Hal ini juga di utarakan tentang disiplinnya oleh Pak Tobat Desa Landungsari sebagai berikut.

“Di Desa landungsari selalu ada piket tiap hari sesudah jam kerja mas, itu dimaksudkan untuk menjaga keamanan, ketertiban , dan tanggap darurat, diDesa ini kan selain warga juga terdapat mahasiswa yang nge-kost, jadi harus waspada terhadap segala hal. Apabila ada warga ingin menanyakan sekedar informasi, akan kami layani tetapi itu hanya sebatas informasi”. (wawancara tanggal 5 Maret 2012)

Disiplin perangkat Desa bisa dibuktikan dengan datang langsung ke lokasi tempat penelitian secara langsung, pada minggu ke tiga penelitian. Sengaja datang lebih awal dari biasanya yaitu pada pukul 08.00 WIB dimana menurut informasi yang diperoleh merupakan jam buka kantor Desa Landungsari untuk menjalankan tugasnya khususnya melayani masyarakat. Peneliti melihat keadaan kantor Desa yang sudah buka sesuai dengan jadwal prosedur pelayanan. Dan aparat pulang atau kantor sudah tutup adalah jam 13.30 WIB.

b. Mekanisme Pelaksanaan

1) Prosedur atau tata cara aparat dalam memberikan pelayanan dibidang kependudukan pada masyarakat.

Adanya suatu prosedur cukup membantu dalam pelaksanaan suatu pekerjaan secara efektif dan efisien, begitu juga dengan suatu pelayanan yang membutuhkan prosedur yang jelas seperti yang diutarakan tadi prosedur akan memberikan kemudahan bagi

pelaksanaan pekerjaan. Mengingat begitu pentingnya prosedur atau tata cara dalam pelaksanaan suatu pekerjaan maka pemerintah Desa Landungsari menetapkan prosedur atau tata cara yang begitu jelas dan baku dalam memberikan pelayanan dan diharapkan dari prosedur yang telah ditetapkan akan menciptakan suatu kemudahan bagi warga Desa sebagai pemohon untuk mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah Desa seperti pelayanan surat-surat keterangan dibidang kependudukan, surat-surat izin maupun pelayanan terhadap penyelesaian masalah-masalah yang terjadi di Desa (layanan pengaduan masyarakat). Seperti yang disampaikan oleh bapak Mufarrih selaku perangkat Desa Landungsari menyatakan bahwa

“Untuk memperoleh pelayanan surat-menyurat warga minta surat pengantar dari RT terlebih dahulu kemudian warga langsung ke kantor Desa tetapi ingat harus lunas PBB Tahun ini”(wawancara Tanggal 06 Maret 2012)

Dari keterangan dari wawancara yang dilakukan seperti diatas dapat ditangkap bahwa pihak aparat Desa lebih menekankan pada aspek kemudahan bagi warga dalam mengajukan permohonan pelayanan seperti misalnya warga hanya melalui RT untuk mendapatkan surat pengantar dan menuju kantor Desa untuk meminta surat-surat yang dibutuhkan dan tanpa harus melewati Kepala Dusun pemohon. Untuk lebih jelasnya mengenai prosedur pelayanan surat-menyurat di Desa Landungsari dapat dilihat sebagai berikut:

Surat pengantar dari RT merupakan salah satu faktor terpenting bagi pengajuan permintaan pelayanan kepada aparat pemerintah. Apabila seorang warga datang ke kantor Desa untuk mengurus surat-surat keterangan kependudukan tidak melengkapi surat pengantar dari RT dimana pemohon tinggal maka pemohon tidak bisa dilayani, jadi prosedur atau persyaratan tersebut mutlak harus ditepati oleh setiap anggota masyarakat.

Banyak warga yang sudah paham dengan alur prosedur pelayanan, dikarenakan aparatur Desa sudah memberikan informasi lewat spanduk maupun website. Berikut petikan wawancara warga Desa Landungsari mengenai prosedur dan persyaratan pengajuan pelayanan sebagai berikut:

“Pelayanan Publik Desa landungsari cukup bagus mas, bila mau mengurus apa-apa itu sudah ada Prosedurnya yang pasang di kantor Desa, jadi tinggal lihat dan melengkapi saja langsung datang ke kantor Desa itu sudah dilayani dengan baik mas.”. (wawancara dengan bapak Ngatemun Dusun Rambaan Tanggal 21 Maret 2012).

Gambar 2
Persyaratan Mengurus Surat-Surat



Sumber: Sekretariat Desa Landungsari, Th: 2012

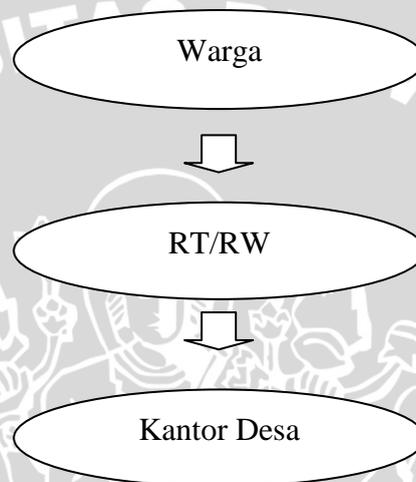
Upaya untuk memberikan penjelasan mengenai prosedur atau persyaratan pelayanan tengah digalakkan seperti sosialisasi prosedur yang dilakukan oleh perangkat Desa melalui kepala Dusun seperti yang diungkapkan oleh Kaur Umum Landungsari.

“Kita memang sudah memberika informai melalui baliho, website, dll. Itu dimaksudkan agar warga terlayani dan tidak bertanya-tanya lagi soal persyaratan yang harus dilengkapi, kita juga sudah

menerapkan pelayanan 1 atap jadi semua bisa terlayani secara maksimal.” (wawancara Tanggal 9 Maret 2012).

2) Alur pelayanan

Gambar 3
Alur Prosedur Pelayanan di Desa Landungsari



Sumber: Sekretariat Desa Landungsari, Th: 2012

Dalam tata cara prosedurnya adalah warga datang kepada RT/RW setempat untuk meminta surat pengantar tentang urusan yang mau diurus, kemudian setelah selesai maka warga bisa ke kantor desa untuk mengurus keperluannya. Adapun beberapa prosedur dan persyaratan yang harus dipenuhi untuk mengajukan pelayanan surat-menyurat dibidang kependudukan di Desa Landungsari adalah sebagai berikut:

a) **MENGURUS SURAT KELAHIRAN :**

- (1) Membawa pengantar dari RT / RW
- (2) Surat kelahiran dari bidan /dokter /rumah sakit
- (3) Foto copy KK

- (4) Foto copy KTP suami-istri
- (5) Foto copy surat nikah
- (6) LUNAS PAJAK TAHUN INI
PROSES LANGSUNG JADI

b) MENGURUS KK

- (1) Membawa pengantar dan mengisi blangko dari RT/RW disertai kartu keluarga (KK) lama yang asli
- (2) Bagi warga pendatang disertai surat pindah dari tempat asal
- (3) Untuk penambahan anggota keluarga disertai surat pindah / kelahiran dari Desa / bidan rumah sakit
- (4) LUNAS PAJAK TAHUN INI
PROSES 21 HARI

c) MENGURUS KTP :

- (1) Membawa surat pengantar dan mengisi blangko dari RT/RW
- (2) Foto copy kartu keluarga (KK)1 lembar
- (3) Pas foto ukuran 4 x 6 (tahun kelahiran ganjil background merah, genap biru)
- (4) Foto copy KTP yang sudah habis masa berlaku
- (5) Bagi yang hilang melampirkan surat kehilangan dari kepolisian
- (6) LUNAS PAJAK TAHUN INI
PROSES 10 HARI JADI

d) MENGURUS KTP SEMENTARA

- (1) Membawa pengantar dari RT / RW
- (2) Foto copy kartu keluarga (KK) 1 lembar
- (3) Sedang dalam proses mengurus KTP asli
- (4) Membawa pas foto ukuran 4x6 sebanyak 1 lembar
- (5) LUNAS PAJAK TAHUN INI

PROSES LANGSUNG JADI

e) SYARAT MENGURUS AKTE KELAHIRAN

- (1) Surat pengantar dari RT / RW
- (2) Foto copy kartu keluarga (KK) 1 lembar (anak harus sudah masuk dalam KK)
- (3) Foto copy KTP suami, istri 1 lembar
- (4) Foto copy surat nikah 1 lembar yang sudah dilegalisir KUA
- (5) Surat Kelahiran Dari Desa /Bidan /Dokter/Rumah Sakit
- (6) LUNAS PAJAK TAHUN INI

PROSES 1 BULAN

f) MENGURUS SURAT PINDAH TEMPAT:

- (1) Membawa pengantar dari RT / RW
- (2) Membawa KK dan KTP asli dan foto copy
- (3) Membawa pas foto ukuran 4x6 10 lembar
- (4) LUNAS PAJAK TAHUN INI

PROSES LANGSUNG JADI

g) PINDAH NIKAH :

- (1) Pengantar RT /RW
- (2) Foto copy KTP dan KK 1. Lembar (masing-masing calon)
- (3) Foto copy ijazah 1 lembar (masing-masing calon)
- (4) Pas foto berwarna 3x4 sebanyak 7 lembar
- (5) LUNAS PAJAK TAHUN INI

PROSES 2 HARI**h) NIKAH :**

- (1) Pengantar RT /RW
- (2) Surat Keterangan dari KUA Asal Calon Suami
- (3) Foto copy KTP dan KK 1. Lembar
- (4) Foto copy ijazah 1 lembar
- (5) Pas foto berwarna 3x4 sebanyak 7 lembar (Masing-masing Calon)
- (6) Tanggal Pelaksanaan tidak kurang dari 15 Hari
- (7) LUNAS PAJAK TAHUN INI

i) MENGURUS IJIN KERAMAIAAN

- (1) Membawa pengantar dari RT / RW
- (2) Foto copy KTP
- (3) Pernyataan Menjaga Keamanan dan Ketertiban
- (4) LUNAS PAJAK TAHUN INI

PROSES 3 Hari

j) MENGURUS SKCK /SKKB :

- (1) Membawa pengantar dari RT / RW
- (2) Foto copy KK 1 lembar
- (3) Membawa pas foto ukuran 4x6 sebanyak 6 lembar
- (4) LUNAS PAJAK TAHUN INI

PROSES LANGSUNG JADI

k) MENGURUS SURAT-SURAT LAINNYA

- (1) Membawa pengantar dari RT / RW
- (2) LUNAS PAJAK TAHUN INI

PROSES LANGSUNG JADI

3) Waktu

Adapun waktu untuk penyelesaian pelayanan surat-surat kependudukan dan surat-surat keterangan lain sebagai berikut:

- a) Surat Nikah, penyelesaian dibutuhkan waktu kurang lebih 1 hari.
- b) Surat keterangan kelahiran membutuhkan waktu penyelesaian pelayanan ini adalah sekitar 15 sampai 20 menit.
- c) Kartu Tanda Penduduk (KTP), penyelesaian dibutuhkan waktu kurang lebih 10 hari jadi, itu sudah 1 paket diuruskan dengan kantor Desa.
- d) KK atau disebut juga Kartu Keluarga, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan adalah 21 hari.

- e) Surat Keterangan tidak mampu, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan adalah sekitar 15 sampai 20 menit
- f) Akte kelahiran, yang dibutuhkan untuk menyelesaikan kepentingan ini adalah sekitar 1 Bulan dengan ketentuan umur bayi dibawah 6 bulan apabila diatas 6 Bulan maka ada sidang.
- g) Surat Keterangan Pindah, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan surat keterangan tersebut adalah sekitar 15 sampai 20 menit.
- h) Surat Ijin Keramaian, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya adalah 3 Hari.
- i) SKKB, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan surat tersebut adalah sekitar 15 sampai 20 menit.

Ketepatan waktu pelayanan yang singkat juga ditunjukkan dari hasil wawancara dengan beberapa warga sebagai berikut:

“Saya pernah ngurus surat pindah, maka sama aparaturnya dibimbing apabila kurang apa-kurang apa. Jadi nggak bolak-balik mas, trus pelayanannya saya juga cepet, gak terlalu repot mungkin sekitar 10 menit saja.”.(wawancara dengan mbak-mbak yang namanya tidak mau disebutkan di Dusun Bendungan Tanggal 21 Maret 2012).

Cepatnya penyelesaian pelayanan publik dibidang kependudukan mendapatkan respon yang cukup baik dari masyarakat Desa Landungsari setempat terutama bagi warga yang tengah membutuhkan pelayanan surat-surat untuk berbagai kepentingan seperti pelayanan surat-surat kependudukan. Kepuasan yang diperoleh karena faktor

ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian pelayanan publik akan menumbuhkan sikap percaya pada aparaturnya Desa sehingga masyarakat tidak segan-segan untuk datang lagi ke kantor Desa untuk mengurus surat-surat yang menyangkut kepentingan masyarakat.

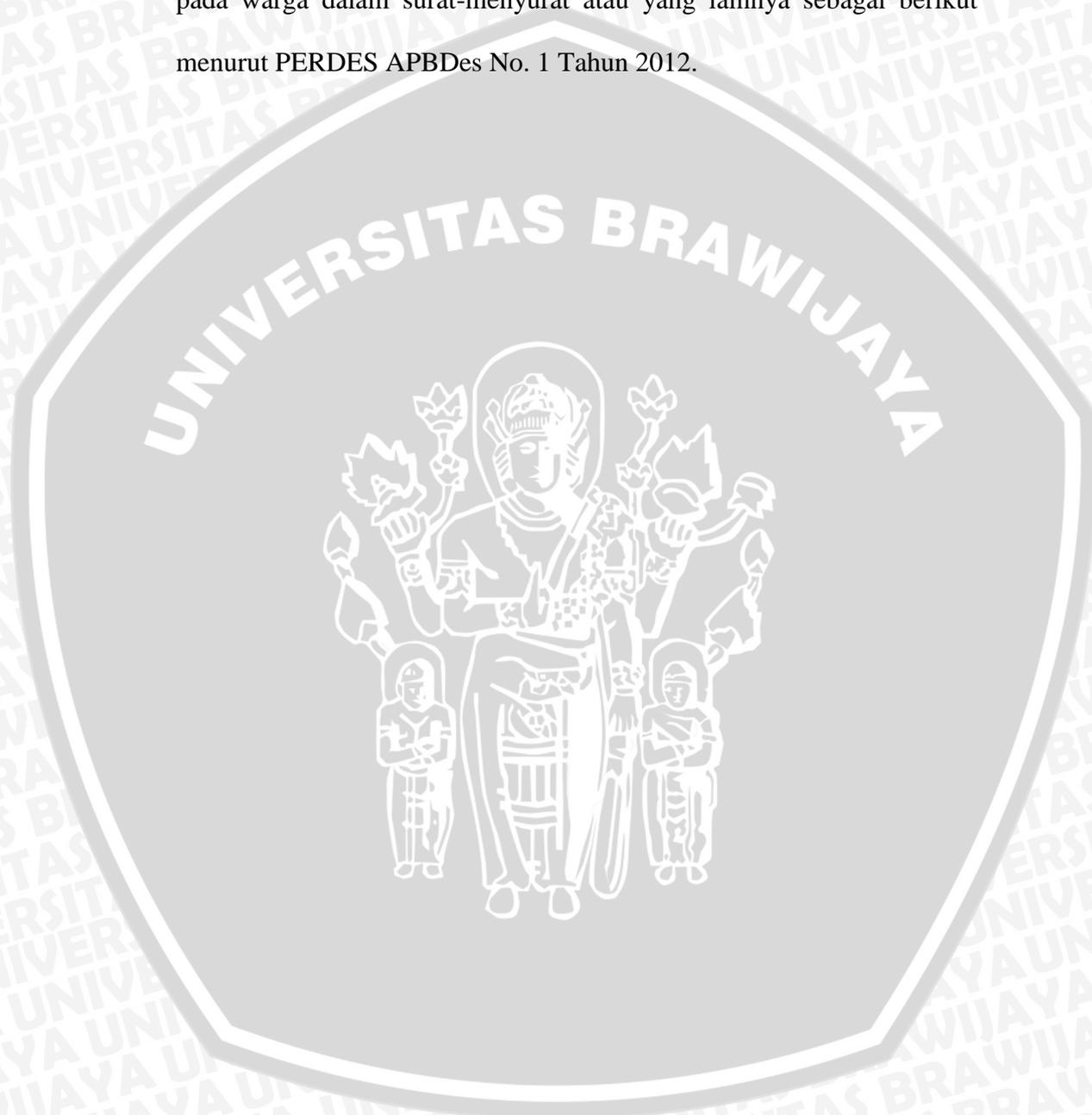
4) Biaya

Biaya adalah rincian dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang sesuai ketentuan peraturan yang berlaku. Mengenai besaran jumlah biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat dalam memperoleh pelayanan tergantung pada masing-masing kemampuan orang, sebab hal tersebut akan berkaitan dengan tingkat pendapatan setiap warga yang berbeda. Pada Desa Landungsari besaran biaya untuk memperoleh pelayanan administratif sudah ditetapkan besarnya didalam Daftar Biaya SK Administrasi Desa Sesuai Perdes APBDes No. 1 Tahun 2012.

Berikut petikan wawancara lain dengan Kepala urusan Umum mengenai besarnya pungutan administrasi yang dibebankan pada masyarakat.

“Biaya administrasi Desa Landungsari itu sesuai dengan ketentuan yang berlaku secara tertulis. Dikarenakan ini kan Desa ya mas dan pendapatan seperti dalam peraturan yang tertulis itu ditujukan untuk kehidupan Desa itu sendiri.”. (wawancara Tanggal 6 Maret 2012)

Untuk lebih jelasnya mengenai biaya administratif yang dikenakan pada warga dalam surat-menyurat atau yang lainnya sebagai berikut menurut PERDES APBDes No. 1 Tahun 2012.



Tabel. 14

DAFTAR BIAYA SK ADMINISTRASI DESA SESUAI PERDES APBDes No. 1 Tahun 2012

NO	JENIS PUNGUTAN	BESARNYA BIAYA
1	Pernikahan (sesuai perdes APBDes No. 1 Tahun 2012)	Rp. 350.000
2	Pindah kawin putri	Rp. 100.000
3	Pindah kawin putra	Rp. 80.000
4	Sound Sistem	Rp. 75.000
5	Electon	Rp. 400.000
6	Wayang Kulit	Rp. 400.000
7	Campur sari	Rp. 400.000
8	Tayub	Rp. 850.000
9	Remo Tembél	Rp. 750.000
10	Kuda lumping	Rp. 350.000
11	KTP (sesuai perdes APBDes No. 1 Tahun 2012)	Rp. 25.000
12	KK (sesuai perdes APBDes No. 1 Tahun 2012)	Rp. 25.000
13	Pindah Keluar	Rp. 15.000
14	Pindah Keluar 1 paket diurus Desa	Rp. 120.000
15	Pindah Masuk	Rp. 20.000
16	Akta kelahiran	Rp. 80.000
17	Register Akta tanah	Rp. 50.000
18	Keterangan usaha	Rp. 15.000
19	SKCK	Rp. 10.000
20	Pinjam data	Rp. 10.000
21	Keterangan domisili	Rp. 10.000
22	Keterangan boro kerja	Rp. 10.000
23	KTP sementara	Rp. 10.000
24	Keterangan lain-lain	Rp. 10.000
25	Keterangan ahli waris	Rp. 25.000
26	Keterangan adat istiadat	Rp. 10.000
27	Keterangan penghasilan/Tidak mampu	Rp. 10.000
28	Legalisir per lembar s/d	Rp. 2.000
29	Tanda tangan	Rp. 10.000
30	Sewa gedung bulu tangkis per club	Rp. 60.000
31	Sewa lapangan pasar perhari	Rp. 50.000
32	Penggunaan mobil ambulance/kematian	Rp. 50.000 – Rp. 100.000
33	Penggunaan mobil orang sakit Kas mobil	Rp. 50.000

Sumber: Sekretariat Desa Landungsari, Th: 2012

c. Sarana dan Prasarana

a) Ruang tunggu

Ruang tunggu adalah sebuah fasilitas yang diberikan untuk memberikan kenyamanan kepada warga masyarakat disela-sela menunggu proses pengurusan selesai, terdapat beberapa kelengkapan seperti:

- (1) 1 Meja Tamu
- (2) 4 Kursi tamu
- (3) 2 Kursi kantor
- (4) 1 buah foto presiden
- (5) 1 buah foto wakil presiden
- (6) 1 buah garuda pancasila
- (7) 4 Monografi
- (8) 1 buah Jam dinding
- (9) 1 buah keranjang sampah

b) Ruang pelayanan

Sama halnya dengan ruang tunggu, ruang pelayanan tergabung dalam 1 ruangan dengan ruang tunggu yang dimana terdapat 1 meja besar dan beberapa perlengkapan pendukung seperti yang dipergunakan untuk melayani warga yang mengurus keperluannya, yaitu:

- (1) 2 unit komputer
 - (2) 1 unit printer all in one
 - (3) 1 unit printer
 - (4) 1 unit telephone
 - (5) Dan Alat tulis Kantor
- c) Kelengkapan IT

Kelengkapan IT merupakan sarana dan prasarana pendukung kinerja pemerintah Desa dalam pelayanan publik, IT juga mampu membuat pelayanan menjadi efektif dan efisien serta tidak memakan waktu yang lama, sehingga beberapa pekerjaan bisa diselesaikan dalam waktu yang singkat. Di kantor Desa landungsari terdapat peralatan IT yaitu berupa:

- (1) 2 unit komputer
- (2) 1 unit printer all in one
- (3) 1 unit printer

2. Pelayanan Kependudukan

a. Jenis-jenis pelayanan

Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warganegara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Dan pada umumnya pelayanan yang

diberikan oleh pemerintah lebih kepada pelayanan administratif ataupun yang berkenaan dengan surat-menyurat.

Selain jenis pelayanan administratif, ada pula 3 jenis pelayanan namun masih berkaitan dengan pelayanan administratif yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan perbuatan. Layanan dengan lisan banyak dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat. Hal ini biasa dilakukan oleh aparat pemerintah Desa landungsari dengan memberikan beberapa arahan dan penjelasan kepada masyarakat terkait prosedur dan alur pelayanan yang harus dilakukan. Karena tidak sedikit dari para warga yang kurang memahami keberadaan prosedur tersebut sehingga seringkali mereka harus bolak-balik untuk menyelesaikan keperluan mereka. Contohnya seperti surat keterangan boro kerja, surat pindah, SKCK, dll

Sebagaimana diungkapkan oleh bagian kaur umur sebagai berikut “disini kita sudah memberikan pelayanan secara lengkap baik tertulis, lisan maupun perbuatan karena kita sudah menerapkan sistem satu atap jadi warga tidak harus melewati kursi-kursi yang ada, tetapi hanya 1 meja yang sudah mewakili semua”.

b. Tingkat kepercayaan masyarakat

kepercayaan sangat perlu dibangun agar masyarakat tidak mengalami masyarakat sangat percaya dengan pemerintah Desa landungsari dikarenakan banyak sekali tanggapan positif yang diungkapkan warga terhadap kinerja, pelayanan, dan hasil dari pemerintah Desa landungsari selama 10 tahun terakhir ini. Pemerintah landungsari selalu meningkatkan kinerja dalam melayani masyarakat secara bertahap, mulai dari sistem satu atap sampai dengan pembuatan web untuk mendukung kemudahan masyarakat dalam mengakses informasi.

Agar layanan dapat memberikan kepuasan masyarakat baik itu perorangan maupun kelompok yang dilayani, maka aparat atau perangkat selaku pihak pemberi pelayanan harus memenuhi kriteria-kriteria seperti tingkah laku yang sopan santun, sikap ramah tamah dalam penyampaian sesuatu hal. Untuk memperoleh gambaran dari sikap aparat atau perangkat dalam memberikan pelayanan dilakukan dengan wawancara dengan sejumlah anggota masyarakat Desa setempat selaku responden. Wawancara tersebut menggunakan pertanyaan-pertanyaan seputar sikap, kecepatan, ketelitian dan keadilan dalam proses penyelesaian pelayanan pandangan mengenai sikap aparatur Desa Kebonwaris dalam memberikan pelayanan adalah sebagai berikut:

” Ooo dikantor Desa pernah ngurus surat pindah dan boro kerja, itu cepet kok mas karena sudah sesuai prosedur dan sudah ada batas waktunya, orgnya juga ramah dan tidak berbelit-belit pas saya tanya ini itu. lagi pula cepet selesai mas ” (wawancara dengan saudari Nova (nama

disamarkan) Yang bertempat tinggal di Dusun Bendungan Tanggal 21 Maret 2012).

Selain itu keterangan diatas, penilaian mengenai sikap aparat Desa dalam melayani masyarakat juga ditangkap dalam petikan wawancara lainnya dengan warga Desa Kebonwaris sebagai berikut.

“Pelayanan yang diberikan gak ada masalah, aparatnya dalam memberikan pelayanan baik, ramah dan pelayanan yang diberikan agak lama maklumlah disini kan masih wilayah peDesaan. Aparatnya juga yang bertugas juga hanya beberapa tapi menurut saya sudah baik seperti penggunaan komputer dan terutama sikap aparatnya”. (wawancara dengan Bapak Harianto Warga Dusun Rambaan Tanggal 21 Maret 2012).

Selanjutnya bagaimana sikap aparat Desa terhadap ketentuan tentang prosedur pelayanan dirasa cukup konsekuen hal itu dapat dilihat dari petikan wawancara kepada masyarakat sebagai berikut:

“Tahu prosedurnya, dari RT sambil bawa surat pengantar kemudian ke balai Desa disana keperluan apa yang diurus. Dulu saya pernah mau mengurus surat perpanjangan KTP dari RT saya sudah bawa surat pengantar tapi saya tidak bawa foto kopi KK, saya disuruh ambil dan di foto kopi (Wawancara dengan Ibu Nora Dusun Klandungang Tanggal 21 Maret 2012)

Dalam hal pemberian pelayanan juga dilakukan tanpa adanya diskriminasi misalnya memandang status sosial seperti yang dituturkan oleh Kepala Urusan Umum Pemerintah Desa

“Siapa pun warga yang meminta pelayanan akan dilayani kan sudah ada prosedurnya, jadi kita mengacu pada peraturan prosedur yang ada”.

Pernyataan dari Kepala Urusan Umum Desa juga sejalan dengan pernyataan warga yang sebagian besar responden menyatakan bahwa

menurut sepengetahuannya setiap kali mengajukan permohonan pelayanan pada perangkat Desa masyarakat tidak pernah merasa didiskriminasi baik itu status sosial maupun berdasarkan suku bangsa. Pelayanan yang dilakukan secara maksimal menjadi prioritas utama untuk memberi kepuasan kepada masyarakat seperti penuturan Kepala urusan Pemerintahan.

“Kita berupaya memberikan pelayanan semaksimal mungkin kepada masyarakat sesuai dengan yang dibutuhkan dengan memberikan sikap yang santun, dan yang penting kita tidak mempersulit permintaan warga”. (wawancara tanggal 6 Maret 2012)

c. Akurasi / Ketepatan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik dari dilengkapinya atau dipenuhi persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan diselesaikan suatu proses pelayanan. Pemberian pelayanan didasarkan atas nomer urut permintaan dari pemohon pelayanan, seperti mendahulukan pemohon pelayanan, seperti mendahulukan pemohon yang meminta pelayanan lebih dulu akan dilayani terlebih dahulu akan dilayani atau diselesaikan dengan syarat apabila semua persyaratan yang ditentukan lengkap.

Penyelesaian layanan bagi warga oleh aparat Desa Landungsari sejauh ini cukup tergantung dari jenis pelayanan yang minta oleh warga, seperti yang diutarakan oleh Kepala Urusan Umum Desa Landungsari sebagai berikut:

“Waktu penyelesaian pelayanan tergantung dengan kebutuhan warga mas, kalau untuk surat menyurat seperti ijin pindah, boro kerja itu ya cepet. Sedangkan kalau akte dan lain-lain itu ya tinggal liat prosedurnya jg mas.” (wawancara Tanggal 9 Maret 2012).

Selain itu, penyelesaian pelayanan khususnya dibidang kependudukan di Desa Landungsari pada saat ini sudah mengarah pada yang lebih baik dalam artian waktu penyelesaian pelayanan baik itu pengurusan surat-surat izin maupun surat-surat keterangan sudah menuju kearah yang lebih efektif dan efisien.

Kecepatan proses penyelesaian pelayanan publik seperti pengurusan surat menyurat tidak lepas karena adanya faktor yang mendukung dibelakangnya seperti tersedianya sarana dan prasarana seperti tersedianya 2(satu) unit komputer lengkap dengan printer. Dengan adanya sarana seperti itu dan ditunjang lagi dengan kemampuan perangkat Desa Landungsari untuk mengoprasikan komputer, maka pelayanan dalam hal surat-menyurat dapat segera terpenuhi. Dengan adanya sarana dan prasarana diharapkan akan mampu memperlancar dan mempersingkat waktu dalam menyelesaikan pelayanan publik khususnya dibidang pelayanan kependudukan.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pemerintah Desa

Dalam berjalannya pemerintah Desa landungsari terdapat faktor-faktor yang mendukung maupun yang menghambat. Dan itu mesti ada disetiap kegiatan pelayanan, dan disetiap daerah itu berbeda-beda masalahnya, tidak

semua daerah faktor pendukung dan penghambat kinerja pemerintah Desanya sama. Menurut wawancara dengan Kepala urusan umum yaitu

“faktor yang mendukung itu adalah kelengkapan sarana dan prasarana, lingkungan kerja yang nyaman, serta keteraturan sistem dan ketrampilan aparatur Desa dalam menangani masalah pelayanan publik mas, kalo masalah pengahambatnya itu ya ada beberapa aparatur yang tidak bisa mengoperasikan komputer secara ahli, dan juga kurang koordinasi lapangan antara RT dan RW, sehingga apabila dibutuhkan data tentang jumlah warga, namanya siapa saja, itu biasanya kurang paham, jadi ya kayak gitu itu mas penghambatnya”.

Jadi dapat disimpulkan bahwa setiap daerah terdapat faktor pendung dan penghambat yang berbeda-beda dikarenakan lingkungan dan situasi disetiap daerah mempunyai karakteristik yang berbeda.

C. Pembahasan

1. Kinerja Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik:

a. Kinerja Aparat

1) Kualitas Aparat

Kualitas adalah sifat yang melekat dalam diri pegawai yang berupa kemampuan dalam melaksanakan tugas dengan baik. Pada dasarnya kemampuan merupakan salah satu unsur kematangan berkaitan dengan pengetahuan dan ketrampilan yang diperoleh dari pendidikan. Maka dapat dikatakan bahwa kemampuan berkaitan erat dengan kecakapan, pengetahuan dan ketrampilan aparat dalam melaksanakan tugas-tugasnya yang diperoleh melalui pendidikan. Aparat berkualitas adalah aparat yang mempunyai kemampuan dalam melaksanakan tugasnya

dengan baik dan hasil yang diperoleh dari suatu pekerjaan yang baik adalah hasil yang baik pula.

Kemampuan dan ketrampilan aparat sangat penting perannya pada kinerja dalam pelayanan kepada masyarakat. Sehingga tidak menutup kemungkinan bahwa semakin pesatnya arus globalisasi yang diterima masyarakat membuat masyarakat itu sendiri lebih pintar, sehingga untuk mengimbangi kemampuan warga maka kemampuan dan ketrampilan aparat perlu ditingkatkan dengan melalui media pelatihan-pelatihan, diklat seminar serta peningkatan kemampuan lainnya.

Dalam realita yang peneliti amati dapat disimpulkan bahwa aparat desa landungsari sudah terlihat baik, terutama pada hal kinerja, yang dimana aparat desa landungsari menerapkan pelayanan yang cepat, tepat dan efisien, sehingga semua jobdise bisa dilaksanakan semaksimal mungkin dan jarang ada komplain terhadap kinerja aparat pemerintah desa landungsari. Didukung dengan perangkat teknologi IT seperti penyampaian segala aktifitas melalui website, sehingga masyarakat dapat memantau secara langsung tanpa harus ke kantor desa. Penertiban dan penyempurnaan aparat yang meliputi struktur, prosedur kerja, sarana dan prasarana serta personil aparat pemerintah perlu dilakukan terus-menerus secara berkesinambungan sehingga keseluruhan aparat pemerintah benar-benar menjadi alat yang kuat efektif dan efisien dalam menjalankan tugas-tugasnya.

Sikap / Perilaku aparatur yang ramah dalam berhadapan dengan warga, sehingga kurangnya rasa kecewa yang diterima warga masyarakat desa terhadap pelayanan yang ada. Peneliti juga mengungkap sikap perilaku aparatur yang ramah dalam ngladeni saya pada waktu wawancara, sikap ramah, transparansi dan apa adanya menjadi pendukung sesuai sikap atau perilaku aparatur desa landungsari yang baik. dengan adanya Sikap dan Perilaku Aparatur yang ramah, sigap, dan sabar adalah kunci sukses dalam menjalankan sistem pelayanan publik yang baik. Tetapi masih lemah dalam koordinasi dilapangan terutama RT dan RW yang masih belum update tentang jumlah warganya serta nama warga yang baru maupun yang telah pindah, mengingat Desa Landungsari merupakan mobilitas penduduk yang cukup tinggi dan pesat.

2) Semangat kerja / Motivasi yang dimiliki aparat

Pada dasarnya arti dari semangat kerja adalah sesuatu hal yang mendorong seseorang melakukan kegiatan yang tumbuh dalam diri setiap pegawai. Dapat dikatakan bahwa melaksanakan tugas atau pekerjaan tanpa didasari dengan semangat untuk bekerja suatu pekerjaan akan berjalan dengan tidak semestinya dengan kata lain kinerja tersebut akan terhambat, selain itu didalam semangat kerja terdapat sikap yang menjunjung tinggi nilai-nilai kerja sama. Sebab dengan kerja sama dalam memenuhi tugas dengan dilandasi semangat

kerja sama yang tumbuh akibat kesadaran individu pegawai akan terwujudnya suatu hasil yang lebih baik.

Untuk mengetahui kualitas moralitas dan semangat kerja dari aparat Pemerintahan pada umumnya dan aparat Pemerintahan Desa pada khususnya akan dilihat dari indikator-indikatornya antara lain: kesediaan pegawai untuk bekerja sama dan kepuasan pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

Koordinasi yang baik, cepat tangap dengan pengurusan, tepat dan efisien ditambah lagi dengan suasana lingkungan kerja yang nyaman dan sifat yang mengutamakan rasa gotong-royong beserta kekeluargaan sehingga membuat rekan kerja bisa menumbuhkan semangat kerja serta memotivasi aparat pemerintah desa landungsari dalam mengerjakan berbagai urusan pelayanan publik, dalam realita memang terjadi seperti itu sehingga peneliti menemukan hal yang sesuai dengan teori yang ada dan sudah diterapkan pada kenyataan yaitu dalam kehidupan kerja aparatur pemerintah desa landungsari.

3) Mentalitas atau Kedisiplinan Aparatur

Mental merupakan sikap jiwa dan tingkah laku seseorang yang selalu menjadikan suatu hubungan yang bersifat serasi dengan nilai-nilai yang berlaku dan mengandung nilai-nilai kebaikan. Disiplin adalah salah satu perwujudan dari norma-norma yang mengandung nilai-nilai kebenaran dari sikap dan mentalitas. Sangat ironis bahwa dalam

penyelenggaraan maupun pada pelayanan kepada masyarakat yang pada dasarnya sangat merugikan yaitu kita bisa membuat peraturan yang bersifat tertulis, tetapi kita juga sangat tidak konsisten dalam melaksanakan aturan yang telah kita buat dengan kata lain kita sering mengabaikan peraturan tersebut. Jelas bahwa peraturan yang dibuat tidak pernah lagi memenuhi fungsi semula, dan kurang bermanfaat.

Untuk itu disiplin yang tinggi, disiplin kerja maupun disiplin waktu adalah salah satu bentuk pemeliharaan aturan. Dengan adanya kedisiplinan akan lebih mudah untuk meningkatkan efisiensi kerja dan ketertiban yang pada akhirnya nanti akan memberikan manfaat bagi semua pihak. Jadi disiplin adalah suatu bentuk perwujudan mental pegawai dalam suatu organisasi untuk berperilaku yang sesuai dengan prinsip disiplin yaitu ketaatan, kepatuhan terhadap peraturan dan keputusan yang dikeluarkan suatu organisasi, serta menampakkan adanya suatu keadaan yang kondusif dalam pelaksanaan tugas serta tanggung jawabnya. Kedisiplinan aparat merupakan faktor yang mendukung kinerja, oleh karena itu perlu adanya peningkatan menurut data yang diperoleh bahwa terdapat sistem absensi yang dimana diatur masuk kerja pada pukul 08.00 WIB sampai dengan pukul 13.30 WIB, namun pada kenyataan peneliti menangkap realita yang ada yaitu bahwa aparaturnya memang memasuki jam kerja aktif pada pukul 8.00

WIB sampai dengan pukul 13.30 WIB, tetapi kadang-kadang apabila kantor sepi maka jam 13.00 WIB kantor desa sudah ditutup.

b. Mekanisme pelaksanaan

- 1) Prosedur atau tata cara aparat dalam memberikan pelayanan kependudukan pada masyarakat.

Prosedur mempunyai arti yang cukup penting bagi proses administrasi, dengan adanya prosedur yang jelas dan baku maka akan mempermudah bagi aparat untuk mempermudah proses administrasi dalam melakukan pelayanan serta mempermudah warga masyarakat sebagai pihak pemohon suatu pelayanan. Oleh karena itu, adanya suatu proses atau prosedur yang jelas akan dapat lebih mempermudah proses pelayanan pada masyarakat. Dalam menyelenggarakan pelayanan masyarakat diharapkan para aparat bekerja sesuai dengan tuntutan masyarakat dengan tidak mengabaikan mekanisme pelayanan itu sendiri.

Merupakan pedoman dalam alur pelayanan. Terkait alur, biaya, hingga arsip yang diperlukan. Disertai dengan peraturan desa terkait prosedur pelayanan kependudukan. Dari hasil wawancara tentang prosedur pelayanan yang diselenggarakan di desa Landungsari secara umum adalah membawa surat pengantar yang ditandatangani oleh ketua RT setempat dimana warga yang bersangkutan itu tinggal, surat pengantar dari RT tersebut di bawa ke kantor desa dengan menyertakan

foto kopi KTP yang masih berlaku. Penggunaan surat pengantar dari RT setempat dan foto kopi KTP untuk mengetahui di mana warga yang bertindak sebagai pemohon tersebut tinggal benar-benar warga dari desa Landungsari.

Selain ketentuan yang ditetapkan diatas pemerintah desa Landungsari juga meminta warganya pada saat mengajukan permohonan pelayanan untuk menunjukkan surat pelunasan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), hal tersebut dikarenakan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat khususnya di wilayah desa Landungsari terhadap kewajiban membayar pajak

Gambar 4
Gambar lunas PBB



Dalam Mekanisme pelaksanaan terdapat Adanya suatu prosedur cukup membantu dalam pelaksanaan pekerjaan secara efektif dan efisien, begitu juga dengan suatu pelayanan yang membutuhkan prosedur yang jelas seperti yang diutarakan tadi, sehingga akan memberikan kemudahan bagi pelaksanaan pekerjaan. Serta terdapat alur-alur yang harus dipatuhi sehingga aparatur mempunyai arsip tentang pelayanan.

2) Alur pelayanan

Terkait bagan alur pengurusan pelayanan kependudukan oleh warga dari awal pengurusan hingga selesai. Apakah sudah sesuai prosedur yang ditetapkan dan runtut tidaknya alur pelayanan tersebut. Dengan kenyataan yang peneliti lihat memang sesuai dengan sistem prosedur yang sudah diterapkan jadi yang paling penting adalah warga mengikuti aturan mulai dari surat pengantar dari RT, dll. Sehingga petugas bisa mengerjakan sesuai dengan alur pelayanan yang sudah diterapkan dan para warga bisa memahami lewat banner yang disediakan Pemerintah Desa Landungsari, Lihat Gambar 3.

Ini merupakan bagan sederhana dari sistem pelayanan yang dilaksanakan pada pemerintah desa Landungsari.

3) Waktu

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu yang dibutuhkan oleh aparat untuk menyelesaikan proses pelayanan dimulai

dengan dilengkapinya persyaratan-persyaratan teknis maupun administratif pemohon sampai diselesaikannya proses pelayanan. Penyelesaian pelayanan yang terjadi tergantung pelayanan apa yang diminta oleh masyarakat. Dan untuk menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat desa landungsari harus sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, seperti contohnya mulai dari membuat surat ijin keramaian hingga akta kelahiran yang waktunya sudah ditentukan oleh pemerintah desa Landungsari, dan itu bukan sekedar teori formalitas saja tetapi memang dilaksanakan betul sesuai dengan prosedur yang ada, dan apabila terdapat kemoloran waktu aparatur segera mengkonfirmasi kepada warga tentang keterlambatan dan juga menjelaskan kenapa terjadi keterlambatan tersebut.

4) Biaya

Biaya adalah rincian dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang sesuai ketentuan peraturan yang berlaku.

Adanya transparansi biaya juga dapat menjadi indikator dari baik buruknya kinerja aparat. Tidak adanya transparansi biaya sangat memungkinkan terjadinya pungutan-pungutan liar yang dibebankan pada warga, sehingga warga akan merasa dirugikan. Jadi transparansi dalam hal biaya perlu ditekankan misalnya dengan membuat ketetapan mengenai besaran biaya yang dikeluarkan oleh warga untuk

memperoleh pelayanan. Masalah biaya memang selalu menjadi masalah perdebatan dan masalah, terutama pada pungutan-pungutan liar, tetapi di desa landungsari hal tersebut dapat di antisipasi dengan adanya peraturan yang mengatur tentang pungutan resmi yang sudah dimusyawarahkan dengan BPD serta pemerintah desa landungsari tersebut yang produknya “Daftar Biaya SK Administrasi Desa Sesuai Perdes APBDes No. 1 Tahun 2012”, yang mengatur pungutan resmi untuk menyokong APBDes terdapat juga penerapan sistem satu atap yang sudah terkoordinasi dengan baik.

c. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan alat pendukung dalam pelayanan publik yang cepat, efektif dan efisien. Terdapat lingkungan kerja yang dimana terdapat ruang tunggu, ruang pelayanan yang difungsikan untuk memberikan kenyamanan kepada warga masyarakat. Perangkat elektronik seperti komputer, printer, dll yang difungsikan untuk meningkatkan kinerja supaya cepat, efektif dan efisien.

1) Ruang tunggu

Ruang tunggu di desa landungsari masih tergolong standart dikarenakan warga yang mengurus segala aktifitas tergolong tidak terlalu lama dan memiliki mobilitas yang tinggi, sehingga sedikit sekali warga yang antri sampai menunggu dengan duduk, terkecuali pada bulan-bulan tertentu yang mengharuskan warga menunggu terlalu lama,

itu pun sudah jarang terjadi. Terdapat foto yang dimana menggambarkan uang tunggu yang dimana terdapat 1 set kursi dan meja.

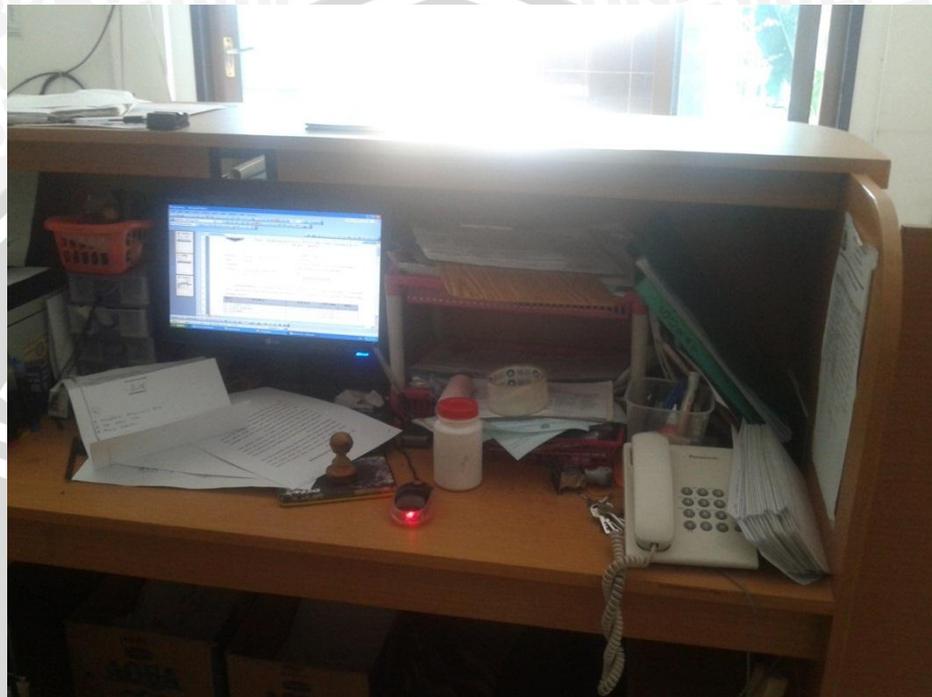
Gambar 5
Ruang tunggu



2) Ruang pelayanan

Sama halnya dengan ruang tunggu, ruang pelayanan terdapat 1 meja besar yang dimana dipergunakan untuk melayani warga yang mengurus keperluannya. Dalam pelayanannya cenderung berdiri seperti pelayanan nasabah yang mau menabung pada sektor perbankan. Jadi pelayanan memang dilakukan dengan cepat sehingga warga tidak perlu menunggu lama untuk memperoleh hasil dari pelayanan desa landungsari.

Gambar 6
Ruang pelayanan



3) Kelengkapan IT

Dalam penyokong kinerja dibutuhkan kelengkapan IT yang memadai untuk menambah efektif, efisien dan kecepatan dalam melayani warga masyarakat, terdapat 2 unit komputer, 1 unit printer all in one, dan 1 unit printer biasa yang berada pada ruang pelayanan, sehingga memudahkan aparatur dalam memberikan pelayanan yang cepat dan membuat warga masyarakat tidak menunggu terlalu lama.

Gambar 7
Kelengkapan IT



2. Pelayanan Kependudukan

a. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warganegara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Kewajiban pemerintah, maupun hak setiap warga negara pada umumnya disebutkan dalam konstitusi suatu negara. Dan pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh pemerintah lebih kepada pelayanan administratif ataupun yang berkenaan dengan surat-menyurat.

Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte kelahiran, Akte Kematian, Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan / Penguasaan Tanah dan sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian di desa Landungsari, Kabupaten Malang dapat diketahui bahwa dalam pengurusan pelayanan telah mencakup bentuk-bentuk dokumen yang sesuai dengan prosedur dan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat desa setempat. Sehingga masyarakat merasa terbantu dengan pelayanan tersebut. Pada dasarnya beberapa dokumen seperti yang disebutkan di atas sebenarnya sudah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan oleh pemerintah pusat, pemerintah desa hanya merupakan perpanjangan tangan agar masyarakat di setiap desa tidak perlu berbondong-bondong mengurus langsung ke pusat.

Selain jenis pelayanan administratif, ada pula 3 jenis pelayanan namun masih berkaitan dengan pelayanan administratif yaitu layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan dengan perbuatan. Layanan dengan lisan banyak dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada

masyarakat. Hal ini biasa dilakukan oleh aparat pemerintah desa landungsari dengan memberikan beberapa arahan dan penjelasan kepada masyarakat terkait prosedur dan alur pelayanan yang harus dilakukan. Karena tidak sedikit dari para warga yang kurang memahami keberadaan prosedur tersebut sehingga seringkali mereka harus bolak-balik untuk menyelesaikan keperluan mereka.

Kemudian ada pula layanan dengan tulisan yang berkaitan dengan pengetikan, penandatanganan, dan pengeriman berkas dan dokumen. Namun meski dapat dikatakan merupakan pekerjaan yang “sepele”, kegiatan tersebut membutuhkan ketelitian dan juga factor kecepatan. Harus ditunjang pula dengan kemampuan sumber daya aparatur yang bersangkutan, jangan sampai permasalahan seperti molornya waktu pengerjaan menjadi sebuah “budaya” yang melekat. Dan yang terakhir adalah layanan berbentuk perbuatan. Kegiatan ini pada umumnya pelayanan bentuk perbuatan dilakukan oleh Petugas-petugas tingkat menengah dan bawah oleh karena itu faktor kesungguhan, ketrampilan dan disiplin petugas sangat menentukan terhadap hasil pekerjaan atau perbuatan. Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan berbentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan dan ketrampilan serta kedisiplinan agar hasilnya dapat memenuhi syarat dan bisa memuaskan pihak yang berkepentingan.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari tingkat kepuasan orang yang menggunakan layanan yang diberikan oleh pihak pemberi layanan dalam hal ini adalah pemerintah sebagai pelayan masyarakat. Para ahli juga menyebut kepuasan adalah wujud nyata dari kualitas pelayanan yang diberikan. Jadi kualitas pelayanan adalah ukuran penilaian menyeluruh atas tingkatan suatu layanan yang diberikan dengan baik dan dapat diukur dari tingkat kepuasan masyarakat.

b. Tingkat Kepercayaan Masyarakat

Dengan diterapkannya sistem pelayanan 1 atap, pemerintah desa landungsari mampu memaksimalkan perannya dalam hal pelayanan publik kepada warga masyarakat, hal ini dibuktikan dalam hal tingkat kepercayaan masyarakat, pemerintah desa landungsari memperoleh kesan yang bagus terhadap tingkat pelayanan terhadap warga, yang dimana sebagian warga berpendapat berhasilnya penerapan sistem 1 atap yang dilaksanakan oleh pemerintah desa landungsari tersebut.

c. Akurasi / Ketepatan

Sesuai dengan prosedur yang ada, tingkat akurasi ketepatan peneliti nilai sangat bagus dikarenakan tidak adanya tugas yang terlewat / miss karena pemerintah desa sudah menerapkan prosedur, senada yang diucapkan kaur umum bahwa tidak adanya improvisasi/inisiatif aparat dikarenakan prosedur yang sudah diterapkan selama ini sudah membuahkan hasil yang bagus dan positif.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pemerintah Desa

Dalam berjalannya pemerintah desa landungsari terdapat faktor-faktor yang mendukung maupun yang menghambat. Contoh pendukung yang tampak oleh peneliti adalah pelaksanaan sistem yang tepat, kondisi yang nyaman sehingga memunculkan motivasi/semangat dalam bekerja, serta sikap gotong-royong dan saling membantu antar aparat apabila terdapat kesulitan atau pembagian tugas. Sedangkan dalam penghambatnya ialah dengan sistem transformasi masyarakat baik itu dari desa ke kota maupun sebaliknya memunculkan kesibukan yang terus menerus sehingga, perlu aparat yang bisa handle tugas secara bergantian, tetapi terdapat kendala beberapa orang aparatur yang tidak bisa mengoperasikan IT secara maksimal, tetapi tidak menjadi masalah bagi pemerintah desa landungsari yang notabnya memiliki sikap saling membantu dalam pengerjaan tugas pelayanan kepada warga masyarakat, terlebih lagi terdapatnya penghambatyaitu kurangnya koordinasi lapangan antara RT dan RW setempat, sehingga apabila dibutuhkan data kependudukan tentang warganya itu kurang “up date”, sehingga kesulitan untuk mencari jumlah warganya berapa, namanya siapa saja, dll.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Kinerja pemerintah sangat dipengaruhi terhadap pelayanan publik yang diberikan kepada warga maupun masyarakat, karena itu sangat penting untuk membangun sistem yang baik serta mentalitas aparat yang kuat, sehingga mampu untuk mengimbangi masyarakat yang semakin maju oleh perkembangan jaman. Sikap ramah, disiplin, dan tanggap adalah merupakan bekal untuk pelayanan publik. Semangat serta profesionalitas dapat menjadi tolak ukur untuk mengukur standarisasi kinerja, sarana dan prasarana pendukung sangat berpengaruh dalam membantu meningkatkan pelayanan yang efektif dan efisien.

Dari penelitian yang dilakukan terdapat suatu temuan studi yang berkaitan dengan kinerja pemerintah desa dalam memberikan suatu pelayanan pada masyarakat sebagai berikut:

1. Kinerja Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik:

Kinerja Aparat Kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik dalam hal ini meliputi kemampuan para aparat desa atau disebut perangkat desa dalam menjalankan tugas-tugasnya, disiplin aparat dalam menjalankan tugas, semangat kerja yang dimiliki oleh aparat dalam bekerja serta sikap para aparat desa dalam menjalankan tugas khususnya memberikan pelayanan pada masyarakat.

Kemampuan para aparat dalam menjalankan tugasnya cukup baik dikarenakan lingkungan kerja yang sangat nyaman, sistem yang teratur seperti sistem pelayanan 1 atap, sikap gotong-royong antar aparatur, dll. Tetapi masih lemahnya kinerja pada tingkat RT dan RW sehingga kurang updatenya informasi tentang penambahan maupun pengurangan warganya, begitu juga dengan waktu tutup kantor Desa yang seharusnya tutup pukul 13.30 tetapi apabila kantor sepi maka Ditutup pada waktu 13.00.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Pemerintah Desa

Faktor pendukung dan penghambat Kinerja Pemerintah Desa selalu ada disetiap perbuatan, dalam mendukung kinerja pemerintah desa dalam pelayanan kependudukan terdapat peralatan yang mendukung seperti kelengkapan sarana dan prasarana, suasana kerja yang nyaman, dll. Sedangkan penghambatnya yaitu beberapa orang aparatur yang tidak bisa mengoperasikan IT secara maksimal sehingga harus menunggu aparatur yang mengerti tentang IT.

B. Saran

Dari analisa data-data serta kesimpulan yang sudah diutarakan, peneliti berusaha mengemukakan saran yang kemudian hari dapat berguna sebagai bahan pertimbangan bagi Pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut beberapa saran yang dapat diutarakan.

1. Pemerintah desa sudah cukup bagus tetapi perlu adanya bimbingan lapangan secara mendalam tentang tugas dan fungsi RT/RW, peneliti

dilapangan melihat kurang sigapnya ketua RT/RW tentang catatan kependudukan, jumlaharganya, dan rekapan administratif lainnya. begitu juga pada tutupnya kantor desa yang seharusnya tutup pukul 13.30 WIB, dikarenakan apabila ada warga yang datang pukul 13.00 WIB dan itu urusan yang penting maka dapat segera terlayani, perlu ditingkatkan disiplin tentang masalah absensi.

2. Sebagai salah satu langkah untuk menuju untuk meningkatkan kinerja desa perlu juga ditingkatkan kemampuan administrasi desa melalui pemberian ketrampilan seperti pelatihan dan bimbingan teknis masalah administrasi seperti yang selama ini dilakukan setiap tahunnya, pemberian bimbingan teknis yang dilakukan tiap tahunnya sekaligus sebagai pembentukan tenaga-tenaga administrasi bagi desa yang tidak hanya handal dalam menjalankan tugas-tugas yang bersifat rutin tetapi juga bisa menjadi penggerak pembangunan di desa. Oleh sebab itu sosialisasi masalah administrasi terus digalakkan oleh pemerintah kabupaten maupun dibawahnya yaitu kecamatan agar aparat desa lebih mengerti mengenai administrasi.

Daftar Pustaka

- Fitriyah. 2001. Demokratisasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Dalam Teguh Yuwono (Ed.). *Manajemen Otonomi Daerah: Membangun Daerah Berdasar Paradigma Baru*. Semarang: Puskodak UNDIP.
- Islamy, Irfan, 1998, *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara* (Pidato Pengukuhan Jabatan Guru Besar dalam Ilmu Kebijakan Publik pada Fakultas Ilmu Administrasi).
- Moleong, Z. L. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Nainggolan. 1983. *Pembinaan Pegawai Negeri Sipil*. Jakarta.
- Ndraha, Talizidhuhu. 1984. *Dimensi-Dimensi Pemerintah Desa*. Jakarta: Bina Aksara.
- Pasologg, Harbani, 2007, *Teori Admiistrasi Publik*, Bandung: Alfabeta.
- Rozaki, Abdur dkk., 2004, *Memperkuat Kapasitas Desa dalam Membangun Otonomi Desa*, Yogyakarta: IRE Press.
- Sabtoni, Anang dkk. 2005. *Prakarsa Desentralisasi dan Otonomi Desa*. Yogyakarta: Ire Press.
- Saparin, sumber. 1985. *Tata Pemerintahan dan administrasi Pemerintahan Desa*.
- Siagian, SP. 1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Bineka Cipta.
- Simamora, Henry. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Stoner. 1995. *Manajemen sumber Daya Manusia*. Jakarta.
- Sudarto, Anam. 1999. *Analisis Kinerja Diklat. Profinsi Dati I Jawa timur*. Surabaya.

Suparmoko, M, 2002, Ekonomi politik untuk pembangunan dan Pembangunan Daerah, Yogyakarta: Andi Offset.

Thoha, Miftah. 1998, Prilaku Organisasi. Jakarta: Rajawali.

The Indonesian Legal Resource Center (ILRC). 2009. *Memahami Kebijakan Administrasi Kependudukan*.

Yani, Ahmad. 2002. *Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah di Indonesia*. Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada.

Skripsi:

Anggara, Bayu. 2007. Kinerja Pemerintah Desa dalam pelayanan publik dibidang kependudukan (Studi pada Desa Kebonwaris Kecamatan Dau Kabupaten Malang) Malang: Skripsi Tidak Diterbitkan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Sebastian, Dite. 2008. IMPLEMENTASI DESENTRALISASI PADA PELAYANAN PUBLIK (Studi Tentang Proporsi dan Alokasi APBD Kota Malang Tahun 2007 Sektor Pendidikan) Malang: Skripsi Tidak Diterbitkan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Internet:

http://inspirasi.hukum.blogspot.com/2011/05/susunan-organisasi-pemerintahan-daerah_31.html (diakses pada tanggal 22 januari 2012)

Perundang – undangan:

Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Keputusan Menteri Nomor 25 tahun 2003.

Peraturan Desa APBDes No. 1 Tahun 2012.



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
 BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
 Jalan KH. Agus Salim No. 7 Telp. (0341)366260 Fax. 366260
 MALANG - 65119

SURAT KETERANGAN

Nomor : 072/ 218 /421.206/2012

Untuk melakukan Survey / Researçh / Penelitian / KKN / PKL / Magang

Menunjuk : Surat dari Ketua Jurusan FIA UB Malang nomor 1915/UN 10.3/PG/2012 tanggal 20 Februari 2012 Perihal Riset

Dengan ini kami **TIDAK KEBERATAN** dilaksanakannya kegiatan **Riset** oleh :

Nama / Instansi : Bagus Wijaya / Mhs FIA UB Malang

Alamat : Jl. MT. Haryono 163 , Malang

Thema/Judul/Survey/Research : Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Kependudukan (Studi di Desa Landungsari Kec. Dau Kab. Malang)

Daerah/tempat kegiatan : Desa Landungsari Kecamatan Dau Kab. Malang

Lamanya : Februari s/d Maret 2012

Pengikut : -

Dengan Ketentuan :

1. Mentaati ketentuan - ketentuan / Peraturan yang berlaku
2. Sesampainya ditempat supaya melapor kepada Pejabat setempat
3. Setelah selesai mengadakan kegiatan harap segera melapor kembali ke Bupati Malang Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Malang ;
4. Surat Keterangan ini tidak berlaku apabila tidak memenuhi ketentuan tersebut di atas

Malang, 27 Februari 2012

A.n **KEPALA BADAN KESBANG DAN POLITIK**

KABUPATEN MALANG

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
 Sekretaris

Dra. ANING YULIANDARI, MM

Pembina TK I

NIP : 19640701 199103 2 010

TEMBUSAN :

Yth.

1. Sdr. Ketua Jurusan Fakultas Ilmu Administrasi UB Malang
2. Sdr. Camat Dau Kab. Malang
3. Sdr. Mhs Ybs
4. Arsip





**PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
KECAMATAN DAU
DESA LANDUNGSARI**

Jl. Tirta Utomo 92 Telepon 0341-463839 Kode Pos 65151
Website : <http://www.landungsarimlg.blogspot.com>

SURAT KETERANGAN

Nomor : 470/ 458 /421.633.003/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kepala Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang, menerangkan dengan sesungguhnya bahwa :

N a m a : Bagus Wijaya
N P M : 0810310183
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Administrasi
Judul Skripsi : Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Kependudukan

Orang tersebut diatas benar-benar sudah melaksanakan penelitian di Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang terhitung selama 2 (dua) bulan.

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagai mana perlunya.

Landungsari, 13 Juli 2012

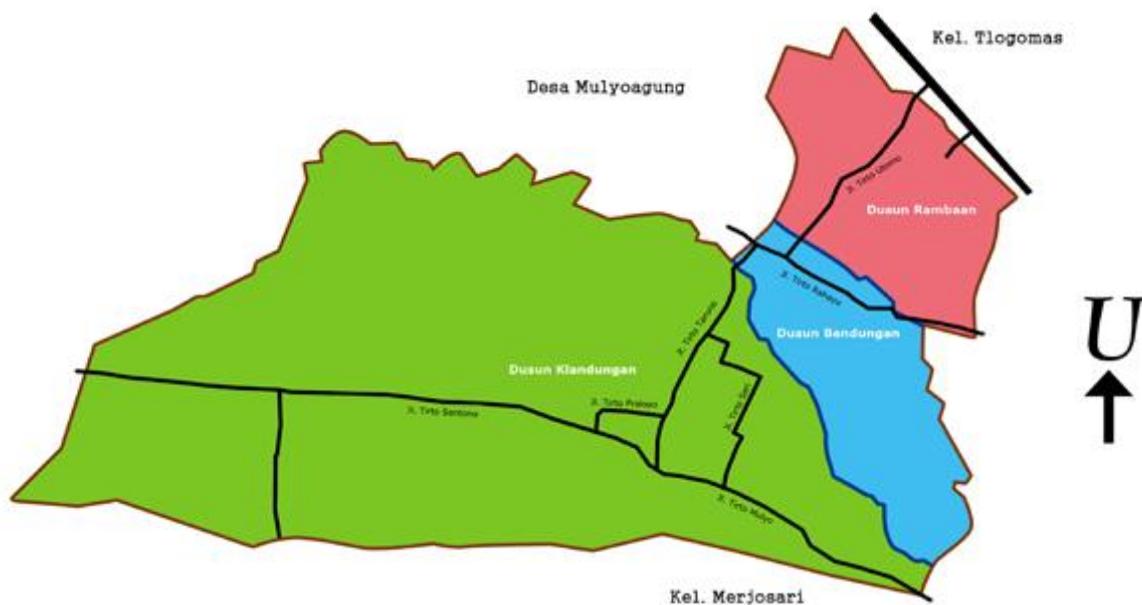
Kepala Desa Landungsari



H. DANU



Peta Desa Landungsari



Sumber: Sekretariat Desa Landungsari, Th: 2012







PEMERINTAH KABUPATEN MALANG

KECAMATAN DAU

DESA LANDUNGSARI

Jl. Tirto Utomo 92 Telepon (0341) 463839 Kode Pos 65151

www.pemdes-landungsari.blogspot.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 470/ /421.633.003/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang, menerangkan dengan sesungguhnya, bahwa :

- 1. Nama Lengkap : Latifah Maria,B.Sc
- 2. Jenis Kelamin : Perempuan
- 3. Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 01 Februari 1938
- 4. Kewarganegaraan : Indonesia
- 5. Agama : Islam
- 6. Status Perkawinan : Cerai Mati
- 7. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- 8. Alamat : Jl. Tirto Utomo 15 RT.001 RW.002
Desa Landungsari Kec. Dau Kab. Malang

KETERANGAN :

- 1. Orang tersebut diatas benar-benar warga Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang
- 2. Dua nama tersebut adalah benar nama satu orang dan yang benar adalah : LAMINI sesuai dengan Buku Nikah.
- 3. Surat keterangan ini dipergunakan sebagai : Kelengkapan Administrasi UMROH.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana perlunya.

Malang, 24 Juli 2012

Yang Bersangkutan

Kepala Desa

Latifah Maria,B.Sc

H. D A N U





PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
KECAMATAN DAU
DESA LANDUNGSARI

Jl. Tirto Utomo 92 Telepon (0341) 463839 Kode Pos 65151
 www.pemdes-landungsari.blogspot.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 470/ /421.633.003/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang, menerangkan dengan sesungguhnya, bahwa :

1. Nama Lengkap : Latifah Maria,B.Sc
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 01 Februari 1938
4. Kewarganegaraan : Indonesia
5. Agama : Islam
6. Status Perkawinan : Cerai Mati
7. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
8. Alamat : Jl. Tirto Utomo 15 RT.001 RW.002
Desa Landungsari Kec. Dau Kab. Malang

KETERANGAN :

1. akan dibangun rumah untuk pemukiman.
2. Surat keterangan ini dipergunakan sebagai :
Kelengkapan Administrasi UMROH.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana perlunya.

Malang, 24 Juli 2012

Yang Bersangkutan

Kepala Desa

Latifah Maria,B.Sc

H. D A N U



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG

KECAMATAN DAU

DESA LANDUNGSARI

Jl. Tirto Utomo 92 Telepon (0341) 463839 Kode Pos 65151

www.pemdes-landungsari.blogspot.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 470/ 165 /421.633.003/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang, menerangkan dengan sesungguhnya, bahwa :

1. Nama Lengkap : Latifah Maria,B.Sc
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 01 Februari 1938
4. Kewarganegaraan : Indonesia
5. Agama : Islam
6. Status Perkawinan : Cerai Mati
7. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
8. Pendidikan : SLTA
9. Alamat : Jl. Tirto Utomo 15 RT.001 RW.002
Desa Landungsari Kec. Dau Kab. Malang

KETERANGAN :

1. Orang tersebut diatas benar-benar warga Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang
2. Menerangkan bahwa nama DARDJITO adalah anak kandung dari DJOEHDI cucu kandung dari HADIWARASNO.
3. Surat keterangan ini dipergunakan sebagai :
Kelengkapan Administrasi UMROH.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana perlunya.

Malang, 24 Juli 2012

Yang Bersangkutan

Kepala Desa

Latifah Maria,B.Sc

H. D A N U





PEMERINTAH KABUPATEN MALANG

KECAMATAN DAU

DESA LANDUNGSARI

Jl. Tirto Utomo 92 Telepon (0341) 463839 Kode Pos 65151

www.pemdes-landungsari.blogspot.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 470/ 57 / 421.633.003/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang, menerangkan dengan sesungguhnya, bahwa :

1. Nama Lengkap : Latifah Maria,B.Sc
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 01 Februari 1938
4. Kewarganegaraan : Indonesia
5. Agama : Islam
6. Status Perkawinan : Cerai Mati
7. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
8. Alamat : Jl. Tirto Utomo 15 RT.001 RW.002
Desa Landungsari Kec. Dau Kab. Malang

KETERANGAN :

1. Orang tersebut diatas benar-benar warga Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang
2. Surat keterangan ini dipergunakan sebagai pengganti identitas.
3. Keterangan lain-lain : KTP yang asli masih dalam proses
4. Berlaku mulai dikeluarkan sampai tanggal : 23 Oktober 2012

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana perlunya.

Malang, 24 Juli 2012

Yang Bersangkutan,

Kepala Desa

Latifah Maria,B.Sc

H. D A N U



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG

KECAMATAN DAU

DESA LANDUNGSARI

Jl. Tirto Utomo 92 Telepon (0341) 463839 Kode Pos 65151

www.pemdes-landungsari.blogspot.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 470/ 422 /421.633.003/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang, menerangkan dengan sesungguhnya, bahwa :

- 1 . Nama Lengkap : Latifah Maria,B.Sc
- 2 . Jenis Kelamin : Perempuan
- 3 . Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 01 Februari 1938
- 4 . Kewarganegaraan : Indonesia
- 5 . Agama : Islam
- 6 . Status Perkawinan : Cerai Mati
- 7 . Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- 8 . Alamat : Jl. Tirto Utomo 15 RT.001 RW.002
Desa Landungsari Kec. Dau Kab. Malang

KETERANGAN :

- 1 . Orang tersebut diatas benar-benar warga Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang
- 2 . NIK yang tercetak di KK (121407.410238.0001) dan KTP (12.1407.410238.003) tidak sama, dan yang digunakan adalah NIK sesuai degan KTP.
- 3 . Surat keterangan ini dipergunakan sebagai :
Kelengkapan Administrasi UMROH.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana perlunya.

Malang, 24 Juli 2012

Yang Bersangkutan

Kepala Desa

Latifah Maria,B.Sc

H. D A N U





PEMERINTAH KABUPATEN MALANG

KECAMATAN DAU

DESA LANDUNGSARI

Jl. Tirto Utomo 92 Telepon (0341) 463839 Kode Pos 65151

www.pemdes-landungsari.blogspot.com

SURAT KETERANGAN DOMISILI

Nomor : 470/ 421 /421.633.003/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang, menerangkan dengan sesungguhnya, bahwa :

1. Nama Lengkap : Latifah Maria,B.Sc
2. Jenis Kelamin : Perempuan
3. Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 01 Februari 1938
4. Kewarganegaraan : Indonesia
5. Agama : Islam
6. Status Perkawinan : Cerai Mati
7. Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
8. Alamat : Jl. Tirto Utomo 15 RT.001 RW.002
Desa Landungsari Kec. Dau Kab. Malang

KETERANGAN :

1. Orang tersebut diatas benar-benar warga Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang
2. Surat keterangan ini dipergunakan sebagai :
Kelengkapan Administrasi UMROH.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana perlunya.

Malang, 24 Juli 2012

Yang Bersangkutan,

Kepala Desa

Latifah Maria,B.Sc

H. D A N U



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG

KECAMATAN DAU

DESA LANDUNGSARI

Jl. Tirto Utomo 92 Telepon (0341) 463839 Kode Pos 65151

www.pemdes-landungsari.blogspot.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 470/ 420 /421.633.003/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang, menerangkan dengan sesungguhnya, bahwa :

- 1 . Nama Lengkap : Latifah Maria,B.Sc
- 2 . Jenis Kelamin : Perempuan
- 3 . Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 01 Februari 1938
- 4 . Kewarganegaraan : Indonesia
- 5 . Agama : Islam
- 6 . Status Perkawinan : Cerai Mati
- 7 . Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- 8 . Alamat : Jl. Tirto Utomo 15 RT.001 RW.002
Desa Landungsari Kecamatan Dau
Kabupaten Malang

KETERANGAN :

- 1 . Orang tersebut diatas benar-benar warga Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang
- 2 . Telah kehilangan Kartu Keluarga (KK) atas nama yang bersangkutan disekitas Desa Landungsari.
- 3 . Surat keterangan ini dipergunakan sebagai :
Kelengkapan Administrasi UMROH.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana perlunya.

Malang, 24 Juli 2012

Kepala Desa



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG

KECAMATAN DAU

DESA LANDUNGSARI

Jl. Tirta Utomo 92 Telepon (0341) 463839 Kode Pos 65151

www.pemdes-landungsari.blogspot.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 470/ 42 /421.633.003/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang, menerangkan dengan sesungguhnya, bahwa :

- 1 . Nama Lengkap : Latifah Maria,B.Sc
- 2 . Jenis Kelamin : Perempuan
- 3 . Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 01 Februari 1938
- 4 . Kewarganegaraan : Indonesia
- 5 . Agama : Islam
- 6 . Status Perkawinan : Cerai Mati
- 7 . Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- 8 . Alamat : Jl. Tirta Utomo 15 RT.001 RW.002
Desa Landungsari Kec. Dau Kab. Malang

KETERANGAN :

- 1 . Orang tersebut diatas benar-benar warga Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang
- 2 . Surat keterangan ini dipergunakan sebagai :
Kelengkapan Administrasi UMROH.
Tinggi Uiversitas Brawijaya Malang.
- 3 . Keterangan lain-lain : Penghasilan orang tua Rp. 600.000,- (enam ratus ribu rupiah)

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana perlunya.

Malang, 24 Juli 2012

Yang Bersangkutan,

Kepala Desa

Latifah Maria,B.Sc

H.D A N U



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG

KECAMATAN DAU

DESA LANDUNGSARI

Jl. Tirto Utomo 92 Telepon (0341) 463839 Kode Pos 65151

www.pemdes-landungsari.blogspot.com

SURAT KETERANGAN TIDAK MAMPU

Nomor : 470/ 42 /421.633.003/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang, menerangkan dengan sesungguhnya, bahwa :

- 1 . Nama Lengkap : Latifah Maria,B.Sc
- 2 . Jenis Kelamin : Perempuan
- 3 . Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 01 Februari 1938
- 4 . Kewarganegaraan : Indonesia
- 5 . Agama : Islam
- 6 . Status Perkawinan : Cerai Mati
- 7 . Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- 8 . Alamat : Jl. Tirto Utomo 15 RT.001 RW.002
Desa Landungsari Kec. Dau Kab. Malang

KETERANGAN :

- 1 . Orang tersebut diatas benar-benar warga Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang
- 2 . Surat keterangan ini dipergunakan sebagai :
Kelengkapan Administrasi UMROH.
SMK Muhammadiyah II Malang.
- 3 . Keterangan lain-lain : Yang bersangkutan benar-benar keluarga Kurang Mampu.
dengan penghasilan Rp. 600.000 / bulan

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana perlunya.

Malang, 24 Juli 2012

Yang Bersangkutan,

Kepala Desa

Latifah Maria,B.Sc

H. D A N U





PEMERINTAH KABUPATEN MALANG

KECAMATAN DAU

DESA LANDUNGSARI

Jl. Tirto Utomo 92 Telepon (0341) 463839 Kode Pos 65151

www.pemdes-landungsari.blogspot.com

SURAT KETERANGAN

Nomor : 470/ /421.633.003/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang, menerangkan dengan sesungguhnya, bahwa :

- 1 . Nama Lengkap : Latifah Maria,B.Sc
- 2 . Jenis Kelamin : Perempuan
- 3 . Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 01 Februari 1938
- 4 . Kewarganegaraan : Indonesia
- 5 . Agama : Islam
- 6 . Status Perkawinan : Cerai Mati
- 7 . Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- 8 . Alamat : Jl. Tirto Utomo 15 RT.001 RW.002
Desa Landungsari Kec. Dau Kab. Malang

KETERANGAN :

- 1 . Orang tersebut diatas benar-benar warga Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang
- 3 . Surat keterangan ini dipergunakan sebagai kelengkapan administrasi :
Kelengkapan Administrasi UMROH.
Perguruan Tinggi Universitas Muhammadiyah Malang.
- 4 . Keterangan lain-lain : Penghasilan orang tua Rp. 2,000.000,- (dua juta rupiah)/bulan

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana perlunya.

Malang, 24 Juli 2012

Yang Bersangkutan,

Kepala Desa

Latifah Maria,B.Sc

#REF!





PEMERINTAH KABUPATEN MALANG

KECAMATAN DAU

DESA LANDUNGSARI

Jl. Tirto Utomo 92 Telepon (0341) 463839 Kode Pos 65151

Website : <http://www.pemdes-landungsari.blogspot.com>

SURAT KETERANGAN USAHA

Nomor : 470/ 84 /421.633.003/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang, menerangkan dengan sesungguhnya, bahwa :

- 1 . Nama Lengkap : Latifah Maria,B.Sc
- 2 . Jenis Kelamin : Perempuan
- 3 . Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 01 Februari 1938
- 4 . Kewarganegaraan : Indonesia
- 5 . Agama : Islam
- 6 . Status Perkawinan : Cerai Mati
- 7 . Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- 8 . No. K'TP : 3573031011840014
- 9 . Alamat : Jl. Tirto Utomo 15 RT.001 RW.002
Desa Landungsari Kec. Dau Kab. Malang

KETERANGAN :

- 1 . Orang tersebut diatas benar-benar warga Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang
- 2 . Orang tersebut diatas mempunyai usaha **CAFE dan GAME ONLINE**
- 3 . Surat keterangan ini dipergunakan sebagai :
Kelengkapan Administrasi Pengajuan Kredit.

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk digunakan sebagaimana perlunya.

Malang, 24 Juli 2012

Yang Bersangkutan,

an. Kepala Desa
Sekretaris desa

Latifah Maria,B.Sc

SISWONO



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG

KECAMATAN DAU

DESA LANDUNGSARI

Jl. Tirto Utomo 92 Telepon (0341) 463839 Kode Pos 65151

Website : <http://www.pemdes-landungsari.blogspot.com>

SURAT KETERANGAN IJIN KERAMAIAAN

Nomor : 300/ 30 /421.633.003/2012

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Landungsari Kecamatan Dau Kabupaten Malang, menerangkan dengan sesungguhnya, bahwa :

- 1 . Nama Lengkap : Latifah Maria,B.Sc
- 2 . Jenis Kelamin : Perempuan
- 3 . Tempat, Tanggal Lahir : Malang, 01 Februari 1938
- 4 . Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- 5 . Alamat : Jl. Tirto Utomo 15 RT.001 RW.002
Desa Landungsari Kecamatan Dau
Kabupaten Malang

Orang tersebut diatas akan mengadakan Keramaian / Hajat : KHITANANH anaknya yang akan dilaksanakan besuk pada :

- Hari : Sabtu
Tanggal : 23 Juni 2012
Tempat : Jl. Tirto Utomo 15 RT.001 RW.002
Hiburan : Kuda Lumping

Demikian surat keterangan ini dibuat dengan sebenarnya untuk mendapatkan ijin dari pihak yang berwenang.

Malang, 24 Juli 2012

Mengetahui,
CAMAT DAU

Kepala Desa

H. DANU

DAN RAMIL 0818 / 29 DAU

Mengetahui,

KAPOLSEK KECAMATAN DAU





PEMERINTAH KABUPATEN MALANG

KECAMATAN DAU

DESA LANDUNGSARI

Jl. Tirto Utomo 92 Telepon (0341) 463839 Kode Pos 65151

Website : <http://www.pemdes-landungsari.blogspot.com>

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini saya :

- 1 . Nama Lengkap : Latifah Maria,B.Sc
- 2 . Jenis Kelamin : Perempuan
- 3 . Umur : Malang, 01 Februari 1938
- 4 . Pekerjaan : Ibu Rumah Tangga
- 5 . Alamat : Jl. Tirto Utomo 15 RT.001 RW.002
Desa Landungsari Kecamatan Dau
Kabupaten Malang

Bersama ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa saya akan mempunyai hajat Pernikahan /
Khitanan* yang akan dilaksanakan pada :

- Hari : Sabtu
Tanggal : 23 Juni 2012
Tempat : Jl. Tirto Utomo 15 RT.001 RW.002
Hiburan : Kuda Lumping

Dengan ini menyatakan tidak ada minum-minuman keras, menjual minuman keras, serta mabuk-mabukan.
Bilamana pada pelaksanaan acara tersebut terdapat minuman keras, menjual minuman keras serta mabuk-
mabukan, saya sanggup dituntut sesuai dengan undang-undang yang berlaku.

Demikian Surat Pernyataan ini kami buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Malang, 24 Juli 2012

Yang Membuat Pernyataan,
Yang Punya Hajat

tandatangan
materai 3000

Latifah Maria,B.Sc

Mengetahui,

Kepala Desa Landungsari

KEPALA KEPOLISIAN SEKTOR DAU

H. DANU

