

**KINERJA APARATUR PEMERINTAH DESA
DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN**

(Studi di Desa Bululawang Kecamatan Bululawang Kabupaten Malang)

SKRIPSI

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

TOMY HADI WICAKSONO

NIM. 115030501111007



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MINAT ADMINISTRASI PEMERINTAHAN

MALANG

2015

MOTTO

“Kesulitanmu itu hanyalah sementara, seperti semua yang sebelumnya pernah terjadi, maka janganlah meminta bukti bahwa doamu akan dijawab oleh Tuhan, tapi buktikanlah kesungguhan dari doamu”



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan
Administrasi Kependudukan (Studi di Desa Bululawang)
Disusun Oleh : Tomy Hadi Wicaksono
NIM : 115030501111007
Fakultas : Fakultas Ilmu Administrasi
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Minat : Ilmu Administrasi Pemerintahan

Malang, April 2015

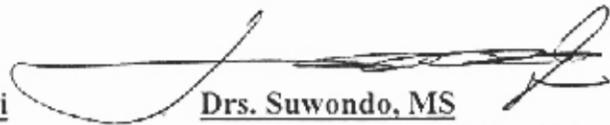
Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



Dr. Endah Setyowati, S.Sos., M.Si
NIP. 19710505 199903 2 001



Drs. Suwondo, MS
NIP. 19530201 198010 1 001

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi Fakultas Ilmu

Administrasi Universitas Brawijaya, Pada:

Hari : Kamis
 Tanggal : 7 Mei 2015
 Jam : 09.00-10.00
 Skripsi atas nama : Tomy Hadi Wicaksono
 Judul : Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam
 Pelayanan Administrasi Kependudukan (studi di
 Desa Bululawang, Kecamatan Bululawang,
 Kabupaten Malang).

Dan dinyatakan **LULUS**

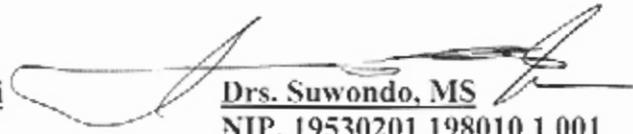
MAJELIS PENGUJI

Ketua

Anggota



Dr. Endah Setyowati, S.Sos, M.Si
 NIP. 19710505 199903 2 001



Drs. Suwondo, MS
 NIP. 19530201 198010 1 001

Anggota

Anggota



Farida Nurani, S.Sos, M.Si
 NIP. 19700721 200501 2 001



Trisnawati, S.Sos, M.AP
 NIP. 19800307 200801 2 012

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya didalam 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, 10 April 2015



Tomv Hadi Wicaksono

NIM. 115030501111007

RINGKASAN

Tomy Hadi Wicaksono, 2015, **Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (studi di desa Bululawang)**.
Ketua Pembimbing : Dr. Endah Setyowati, S.Sos, M.Si, Anggota : Drs. Suwondo, MS

Setiap peristiwa kependudukan perlu memiliki bukti tertulis karena dapat membuktikan identitas seseorang dan mempunyai pembuktian secara hukum. Identitas seseorang dapat dilihat dari dokumen kependudukan yang dimilikinya, baik itu KTP, KK, maupun dokumen yang lainnya. Dokumen tersebut masuk kedalam pencatatan administrasi kependudukan di pemerintah desa, karena desa berkewajiban mengetahui warganya. Di desa Bululawang, peristiwa kependudukan cukup tinggi. Status desa Bululawang sudah menjadi desa perkotaan karena berbagai fasilitas dan klasifikasi lainnya yang sudah sangat menunjang.

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan dan menganalisa tentang kinerja aparatur pemerintah Desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Bululawang. Pada penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui metode analisis Spradley. Maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah 1) Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Bululawang dalam memberikan pelayanan, 2) Kualitas pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan, 3) Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Bululawang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aparatur pemerintah Desa Bululawang memiliki kinerja yang cukup baik dalam memberikan pelayanan publik mengenai administrasi kependudukan. Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Bululawang dalam memberikan pelayanan secara umum cukup baik, kemampuan menyelesaikan tugas, semangat kerja dan sikap yang ditunjukkan cukup baik, hanya kedisiplinan saja sikap kurang baik yang dimiliki aparatur. Disisi lain, mekanisme atau proses kerja dalam pelaksanaan layanan yang ada juga cukup baik meskipun ada beberapa hal yang kurang baik. Sedangkan hasil pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan sudah baik karena hasilnya cukup akurat.

Berdasarkan hasil penelitian maka pemerintah desa Bululawang harus: 1) meningkatkan kedisiplinan yang dilakukan dengan menerapkan sistem penghargaan dan hukuman, 2) aparatur harus lebih memberikan kepastian waktu, kejelasan persyaratan, kelengkapan sarana dan prasarana, kenyamanan dan memanfaatkan komputer dengan semaksimal mungkin.

Kata Kunci : Administrasi kependudukan, kinerja aparatur, pelayanan publik

SUMMARY

Tomy Hadi Wicaksono, 2015, **The Performance of Local Government officers in Demographic Administration Service (Study at Bululawang Village).**

Promotor: Dr. Endah Setyowati, S.Sos, M.Si, Co-Promotor: Drs. Suwondo, MS

Everyone on the population have to have documents about residence identity because it can prove the identity of a person and have legal evidence. A person's identity can be seen from the documents of its population, the documents are Residence Identification Card, Family Identification Card, and another documents. The document is entered into the administrative records of residence in the village government because the village have to know about the population. In the Bululawang Village, demographic is high enough. Bululawang Village's status has become an urban village for a variety of facilities and other classifications that have been very supportive.

This research is to describe and analyze about the performance of the village's government in providing demographic administration service at Bululawang Village. The research type is descriptive research with qualitative approach. Analytical approach is Spradley. The focuses of research include: (1) the performance of officers in the government of Bululawang Village to provide service; (2) the quality of service to provide service; and (3) the implementation of demographic administration service at Bululawang village.

The results of this study indicate that government officials Bululawang village has a good performance on providing public services on population administration. Apparatus performance of Bululawang Village government in providing services is generally quite good, the ability to complete the task, morale and attitude shown quite good, only just a lack of good discipline owned apparatus. On the other hand, the mechanism or process in the implementation of existing services is also quite good although there are some things that are less good. While the results of population administration services provided are good because the results are quite accurate.

Based on the research results Bululawang village government must: 1) improve discipline performed by a system of rewards and punishments, 2) the apparatus must be a certainty, clarity of requirements, completeness of facilities and infrastructure, comfort and take advantage of the computer to the fullest.

Keywords: Demographic Administration, Officer Performance, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi di desa Bululawang)”.

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Ilmu Administrasi Pemerintahan pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. Bapak Dr. Choirul Saleh, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Luqman Hakim, M.Sc. selaku Ketua Minat Administrasi Pemerintahan Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya
4. Ibu Dr. Endah Setyowati, S.Sos, M.Si dan Bapak Drs. Suwondo, MS selaku Dosen Pembimbing yang telah berkenan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk memberikan arahan dan membantu selama proses penyusunan skripsi.
5. Bpk Hasan Bashori selaku Kepala Desa Bululawang, Bpk.Isbandi SE, selaku Plt Sekretaris Desa Bululawang, Bpk. Arfan Dwi Junaidi Amd,

selaku Kaur Pemerintahan Desa Bululawang serta jajaran aparaturnya dan pemerintah desa lainnya saya ucapkan terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

6. Kedua orang tua saya yaitu Bapak Nantoadi dan Ibu Endang Tridiyah yang tidak pernah bosan memberikan dukungan maupun doa dengan segenap kasih sayang dan kesabarannya demi memperlancar proses penyelesaian skripsi.
7. Kakakku Bagus Hendri Setyawan dan adikku Julio Aldi Alexander yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada saya agar dapat segera menyelesaikan skripsi ini.
8. Tunangan saya Desi Amalia Isnaini yang telah memberikan semangat dan perhatiannya agar saya dapat segera menyelesaikan skripsi ini.
9. Keluarga besar mahasiswa administrasi pemerintahan angkatan 2011 yang selalu memberikan dukungan dan semangat agar segera menyelesaikan skripsi ini.
10. Keluarga besar Himpunan Mahasiswa Islam Komisariat Ilmu Administrasi yang selalu memberikan dukungan dan semangat agar segera menyelesaikan skripsi ini.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, April 2015
Penulis

Tomy Hadi Wicaksono

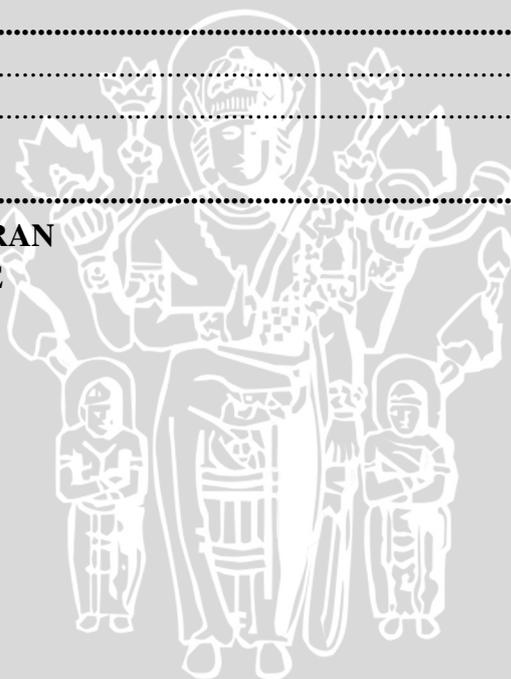
DAFTAR ISI

	Halaman
COVER	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR/BAGAN	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Kontribusi Penelitian.....	7
E. Sistematika Penulisan.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Konsep Administrasi Publik.....	11
B. Pemerintahan Desa	15
1. Pengertian Desa	17
2. Pengertian Aparatur Pemerintah Desa.....	21
3. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Aparat	22
4. Perangkat Desa	23
a. Kepala Desa	23
b. Sekretaris Desa	28
c. Unsur Pelaksana Teknis Lapangan	28
d. Unsur Wilayah.....	27
C. Konsep Kinerja.....	29
1. Pengertian Kinerja	29
2. Penilaian Kinerja	31
D. Pelayanan Publik	37
1. Pengertian Pelayanan Publik	37
2. Standar Pelayanan Publik	39
3. Kualitas Pelayanan Publik	42
E. Administrasi Kependudukan	45
1. Pengertian Administrasi Kependudukan	45



2. Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	50
A. Jenis Penelitian.....	50
B. Fokus Penelitian	51
C. Lokasi dan Situs Penelitian	52
D. Jenis dan Sumber Data	54
E. Instrumen Penelitian	55
F. Teknik Pengumpulan Data.....	56
G. Teknik Analisis Data.....	58
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
A. Gambaran Umum Desa Bululawang.....	61
1. Sejarah Desa.....	61
2. Kondisi Geografis Ciri Geologis Desa.....	63
3. Demografi / Kependudukan	62
4. Keadaan Sosial	69
5. Kondisi Pemerintahan Desa	71
B. Penyajian Data.....	75
1. Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Bululawang dalam memberikan pelayanan.....	75
(a). Kinerja Aparatur dalam menjalankan tugas	76
(b). Kedisiplinan Aparatur	78
(c). Semangat kerja aparatur	80
(d). Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan.....	82
2. Kualitas pelayanan dalam pelaksanaan layanan	84
(a). Kesederhanaan prosedur.....	84
(b). Waktu Penyelesaian Pekerjaan.....	86
(c). Kejelasan (syarat teknis & administratif, aparatur dan biaya pelayanan).....	88
(d). Kelengkapan sarana dan prasarana.....	92
(e). Kenyamanan	95
(f). Pemanfaatan teknologi informasi.....	97
3. Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Bululawang	99
(a). Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	100
(b). Akurasi pekerjaan yang dihasilkan.....	102
C. Pembahasan	104
1. Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Bululawang Dalam memberikan pelayanan.....	105
(a). Kinerja Aparatur dalam menjalankan tugas	105
(b). Kedisiplinan Aparatur	107

(c). Semangat kerja aparatur	109
(d). Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan.....	110
2. Kualitas pelayanan dalam pelaksanaan layanan	112
(a) Kesederhanaan prosedur	112
(b). Waktu Penyelesaian Pekerjaan.....	114
(c). Kejelasan (syarat teknis & administratif, aparatur dan biaya pelayanan).....	116
(d). Kelengkapan sarana dan prasarana.....	119
(e). Kenyamanan	122
(f). Pemanfaatan teknologi informasi.....	122
3. Pelayanan Administrasi Kependudukan	
Desa Bululawang	123
(a). Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan.....	125
(b). Akurasi pekerjaan yang dihasilkan.....	126
 BAB V PENUTUP.....	129
1. Kesimpulan.....	129
2. Saran	133
 DAFTAR PUSTAKA.....	136
LAMPIRAN-LAMPIRAN	
CURICULUM VITAE	



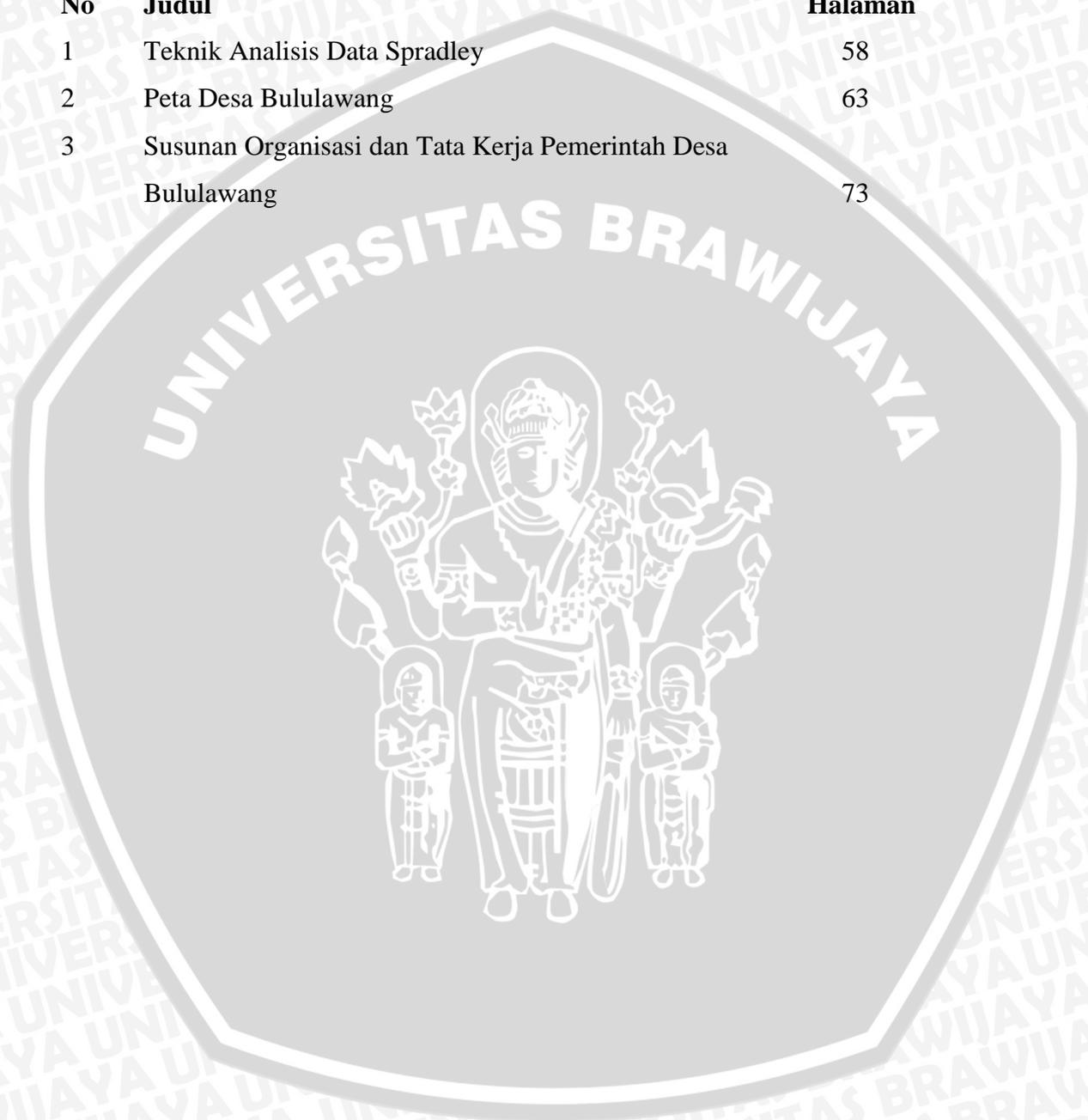
DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
1	Jumlah Penduduk Berdasarkan Usia	64
2	Tamatan Sekolah Masyarakat	65
3	Macam-Macam Pekerjaan Dan Jumlahnya	68
4	Nama Pejabat Pemerintah Desa Bululawang	74
5	Nama Badan Permusyawaratan Desa Bululawang	74
6	Nama-Nama LPMD Desa Bululawang	75
7	Sarana dan Prasarana Pemerintah Desa Bululawang	95



DAFTAR GAMBAR

No	Judul	Halaman
1	Teknik Analisis Data Spradley	58
2	Peta Desa Bululawang	63
3	Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa Bululawang	73



DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Jumlah Halaman
1	Surat Riset Fakultas Ilmu Administrasi UB	1
2	Surat Keterangan Selesai Riset	1
3	Pedoman Wawancara	6
4	Formulir Isian Kartu Keluarga	1
5	Tata Cara Pengisian Formulir Kartu Keluarga	1
6	Surat Kematian	1
7	Surat Keterangan	1
8	Form Angka Kematian	1
9	Formulir Isian Data Kartu Penduduk (KTP)	1
10	Surat Kuasa	1
11	Surat Pernyataan	1
12	Surat Kelahiran	2
13	Surat Keterangan Pindah	2
14	Surat Identitas	1
15	Surat Keterangan Pengganti Identitas	1
16	Surat Pengantar Pengurusan KTP	1
17	Surat Pengantar Pengurusan KK	2

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara. Pelayanan publik berbentuk pelayanan barang publik maupun pelayanan jasa. Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas tersebut telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dan diperjelas lagi dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 yang menguraikan pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

Tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Satu hal yang hingga saat ini seringkali masih menjadi masalah dalam hubungan antara rakyat dan pemerintah di daerah adalah dalam bidang *public service* (pelayanan umum), terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat

dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi pelayanan. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut hubungan antara lembaga pemberi jasa pelayanan dengan masyarakat yang membutuhkan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah berkewajiban memberikan kemudahan-kemudahan kepada masyarakat dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat tersebut. Akan tetapi berdasarkan laporan hasil kinerja komisi pelayanan publik provinsi Jawa Timur tahun 2012, terdapat masalah yang dirasakan masyarakat bahwa saat ini terdapat patologi dan stigma birokrasi pelayanan publik, antara lain: aparat pelayanan lebih menampilkan diri sebagai majikan dari pada pelayan, lebih mementingkan diri-sendiri dari pada masyarakat yang harus dilayani, lebih berorientasi pada status-quo daripada peningkatan pelayanan, lebih memusatkan pada kekuasaan dan cenderung menolak perubahan, serta lebih mementingkan prosedur daripada substansi.

Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal tersebut terbukti dari banyaknya pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat kepada Komisi Pelayanan Publik. Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur menginformasikan melalui website resminya bahwa Komisi Pelayanan Publik (KPP) Provinsi Jatim mencatat hampir lima tahun, mulai tahun 2007-2011 telah menyelesaikan sekitar

75% pengaduan dari jumlah pengaduan yang diterimanya mencapai 4 ribu lebih pengaduan. Hal tersebut tentu bertentangan dengan yang diungkapkan Thoha dalam Sedarmayanti (2000:195) yang mendefinisikan pelayanan sebagai “usaha yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu”.

Dalam memberikan pelayanan publik, pemerintah desa adalah instansi pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat. Hal tersebut tidak terlepas dari pelayanan langsung yang diberikan kepada masyarakat disamping memang kantornya yang juga berada ditengah-tengah masyarakat. Meskipun pemerintah desa itu akrab berada ditengah-tengah masyarakat, dan bahkan aparatur pemerintah desa juga dari masyarakat, namun patut dikritisi pula apabila kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan kurang maksimal.

Pemerintah desa pun tidak terlepas namanya dari laporan hasil kinerja tahun 2012 Komisi Pelayanan Publik (KPP) Provinsi Jawa Timur. Dari 207 pengaduan dari masyarakat yang diproses penyelesaiannya oleh KPP, pemerintah desa menjadi instansi dengan jumlah pengaduan terbanyak kedua dengan jumlah 25 pengaduan dari sekian banyaknya instansi. Hal tersebut menunjukkan bahwa meskipun pemerintah desa itu instansi yang paling dekat dengan masyarakat, tetap wajib dikritisi dan perlu melakukan pengaduan kepada Komisi Pelayanan Publik (KPP) apabila pelayanannya bermasalah.

Berbagai pelayanan yang dilakukan oleh aparaturnya pemerintah desa kepada masyarakat merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin hak dan kebutuhan dasar warga negara. Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah desa adalah pemenuhan kebutuhan administrasi kependudukan. Pelayanan KTP, akte kelahiran, dan berbagai administrasi kependudukan yang lainnya sangat vital dalam kehidupan warga karena administrasi kependudukan menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Dwiyanto (2010:20) menambahkan bahwa pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara.

Kondisi penyelenggaraan administrasi kependudukan mempunyai banyak tantangan seiring berkembangnya zaman yang semakin modern dan maju. Kepala Divisi Humas dan database KPP Jatim, Wahyu Kuncoro SIP MSi menyatakan pada Kominfo Jatim bahwa kependudukan masuk dalam jajaran peringkat tiga teratas mengenai masalah yang diadukan dalam kurun waktu 2007-2011. Hal tersebut tentu dikarenakan tingkat mobilitas penduduk dan peristiwa kependudukan yang dialami masyarakat cukup tinggi.

Desa Bululawang termasuk desa di tingkat mobilitas tinggi. Hal tersebut dikarenakan Desa Bululawang mempunyai tiga perumahan. Perumahan tersebut yaitu perumahan Bululawang Permai, perumahan Graha Pratama, dan perumahan Graha Ampera. Hadirnya Perumahan tersebut tentu menyebabkan banyak penduduk yang berdatangan menempati perumahan sehingga mobilitas penduduk

menjadi lebih tinggi. Disisi lain, desa bululawang yang dilintasi oleh jalan raya dan terdapatnya pasar membuat mobilitas penduduk semakin tinggi pula. Bahkan berdasarkan karakteristik yang ada, Badan Pusat Statistik (BPS) melalui Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 37 Tahun 2010 tentang Klasifikasi Perkotaan dan Perdesan di Indonesia mengungkapkan bahwa Desa Bululawang masuk kedalam klasifikasi perkotaan.

Pemerintah desa mempunyai peran dan posisi penting dalam pelayanan publik khususnya dalam pelayanan administrasi kependudukan. Kompleksitas pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat secara kuantitatif meningkat secara tajam harus diimbangi dengan peningkatan kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan terutama dalam pelayanan administrasi kependudukan. Tentu tujuannya adalah untuk menciptakan pelayanan publik yang maksimal untuk kesejahteraan masyarakat. Untuk mewujudkan kinerja optimal Aparatur Pemerintah Desa dalam pelayanan publik khususnya administrasi kependudukan maka harus didukung dengan adanya sumberdaya manusia aparatur yang memadai baik secara kuantitas maupun kualitas, serta tersedianya sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan yang memadai.

Berdasarkan uraian diatas, mendorong peneliti untuk menganalisa bagaimana kinerja aparatur pemerintah desa dalam melaksanakan pelayanan publik, dengan judul **“Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan” (Studi di Desa Bululawang Kecamatan Bululawang Kabupaten Malang)**

B. Rumusan Masalah

Dari uraian di atas maka penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimanakah kinerja aparatur Pemerintah Desa Bululawang Kecamatan Bululawang Kabupaten Malang?
2. Bagaimanakah kualitas pelayanan dalam pelaksanaan layanan di Pemerintah Desa Bululawang?
3. Bagaimanakah pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa kepada masyarakat Desa Bululawang, Kecamatan Bululawang Kabupaten Malang?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar dan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mendeskripsikan dan mengkaji Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Bululawang Kecamatan Bululawang Kabupaten Malang
2. Untuk mendeskripsikan dan mengkaji kualitas layanan dalam pelaksanaan layanan di Pemerintah Desa Bululawang?
3. Untuk mendeskripsikan dan mengkaji pelayanan administrasi kependudukan oleh Aparatur Pemerintah Desa kepada masyarakat Desa Bululawang, Kecamatan Bululawang, Kabupaten Malang

D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi penelitian yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat Praktis

1) Bagi Pemerintah

Memberikan informasi yang bermanfaat, yang dapat dijadikan acuan untuk melakukan pengawasan maupun pembinaan, terutama dalam pemberian pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa.

2) Bagi Mahasiswa

Dapat menambah wawasan dan pengetahuan serta kemampuan menganalisis terhadap kenyataan yang ada mengenai Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

2. Manfaat Akademis

1. Menambah kepustakaan dan dapat juga digunakan sebagai referensi untuk penelitian yang sejenis.
2. Sebagai bahan acuan untuk mengkaji dan menganalisis tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan

E. Sistematika Penulisan

Sistematika dalam penulisan ini terdiri dari 5 bab yang merupakan rangkaian antara bab yang satu dengan yang lainnya. Adapun sistematika

pembahasan ini dimulai dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Metode Penelitian, Bab IV Hasil dan Pembahasan, dan Bab V Penutup.

Bab I Pendahuluan

Pada bab pendahuluan ini menguraikan latar belakang penulisan laporan penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian, serta sistematika pembahasan. Pada penulisan ini, dilatarbelakangi oleh tingkat mobilitas penduduk yang semakin tinggi karena berkembangnya desa bululawang. Penulisan ini menggunakan tiga rumusan masalah, yaitu (1) Bagaimanakah kinerja aparatur Pemerintah Desa Bululawang Kecamatan Bululawang Kabupaten Malang? (2) Bagaimanakah kualitas layanan dalam pelaksanaan layanan di Pemerintah Desa Bululawang? (3) Bagaimanakah pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan

Bab II Tinjauan Pustaka

Pada bab ini menjelaskan kerangka teori yang digunakan sebagai dasar analisis yang berkaitan dengan permasalahan pada penelitian. Pada penelitian ini yaitu menggunakan teori administrasi publik, pemerintah desa, kinerja, pelayanan, dan administrasi kependudukan.

Bab III Metode Penelitian

Pada bab ini membahas mengenai jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan analisis data. Jenis penelitian dalam penulisan ini

yaitu menggunakan jenis penelitian deskriptif dan pendekatan yang dipakai menggunakan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian dalam penulisan ini yaitu kinerja aparatur pemerintah Desa Bululawang dalam memberikan pelayanan, kualitas pelayanan dalam pelaksanaan layanan, dan pelayanan administrasi kependudukan Desa Bululawang. Lokasi penelitian ini de Desa Bululawang dan situs penelitian di kantor desa Bululawang dan rumah masyarakat desa yang telah mendapatkan pelayanan. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data yang digunakan yaitu analisis data model Spradley.

Bab IV Hasil dan Pembahasan

Hasil dan pembahasan dalam penulisan ini yaitu di Desa Bululawang memang mempunyai mobilitas penduduk yang tinggi. Status desa Bululawang itu sendiri yaitu dengan status desa perkotaan, Sehingga aparatur desa Bululawang harus mempunyai kualitas yang tidak berbeda dengan yang dikota. Kinerja aparatur pemerintah desa Bululawang secara umum sudah baik, namun dalam hal kedisiplinan yang harus lebih ditingkatkan lagi. Disisi lain, kualitas layanan dalam pelaksanaan layanan masih banyak yang harus diperbaiki, yaitu waktu penyelesaian pelayanan pekerjaan lebih dipercepat, memberikan kejelasan (syarat teknis dan administrative, aparatur yang berwenang dan biaya pelayanan), kelengkapan sarana dan prasarana, kenyamanan, dan pemanfaatan teknologi informasi. Sedangkan dalam hal pelayanan administrasi kependudukan yang berupa hasil, secara umum sudah baik.

Bab V Penutup

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan yang telah dibahas dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat diberikan oleh penulis dari masalah-masalah yang dibahas dalam penelitian. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu Kinerja aparatur pemerintah desa Bululawang dalam memberikan pelayanan secara umum sudah cukup baik, hanya saja kedisiplinan dari masing-masing aparatur harus lebih ditingkatkan. Disisi lain, kualitas layanan dalam pelaksanaan layanan harus lebih mendapatkan perhatian, baik itu waktu penyelesaian pekerjaan, kejelasan (syarat teknis dan administrative, aparatur yang berwenang, dan biaya pelayanan), kelengkapan sarana dan prasarana, kenyamanan, serta pemanfaatan teknologi informasi. Sedangkan dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa Bululawang oleh aparatur pemerintah desa sudah cukup baik karena hasilnya cukup akurat.

Dalam berbagai permasalahan tersebut, maka aparatur pemerintah desa Bululawang harus lebih meningkatkan kedisiplinannya, dalam hal ini dapat dilakukan dengan penguatan peraturan serta dapat digunakan juga sistem *reward and punishment*. Disisi lain, aparatur pemerintah desa juga harus lebih memberikan kepastian waktu penyelesaian pelayanan, memberikan kejelasan kepada masyarakat, kelengkapan sarana dan prasarana tidak sekedar di bidang teknologi saja, melainkan diberbagai aspek, lebih memperhatikan kenyamanan masyarakat, serta lebih meningkatkan pemanfaatan teknologi.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Administrasi Publik

Administrasi dalam arti sempit menurut Handayani (1988:2) mengatakan “Administrasi secara sempit berasal dari kata *Administratie* (bahasa Belanda) yaitu meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat teknis ketatausahaan”. Dari definisi tersebut dapat disimpulkan administrasi dalam arti sempit merupakan kegiatan ketatausahaan yang meliputi kegiatan catat-mencatat, surat-menyurat, pembukuan dan pengarsipan surat serta hal-hal lainnya yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi serta mempermudah memperoleh informasi kembali jika dibutuhkan.

Administrasi dalam arti luas menurut Gie (1980:9) mengatakan “administrasi secara luas adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu”. Administrasi secara luas dapat disimpulkan pada dasarnya semua mengandung unsur pokok yang sama yaitu dengan kegiatan tertentu, adanya manusia yang melakukan kerjasama serta mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi publik menurut Chandler dan Plano sebagaimana dikutip oleh Keban (2008:3) adalah “proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan dikordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) 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. Kemudian Land dan Rosenbloom sebagaimana dikutip Kasim (1993:20) menyatakan bahwa “administrasi publik harus dilaksanakan dengan melihat kebutuhan-kebutuhan masyarakat, administrasi publik diharapkan tanggap dan bekerja secara efektif dan efisien terhadap kebutuhan masyarakat. Pendekatan ini disebut pendekatan populis yang menginginkan administrasi publik agar lebih disesuaikan oleh kebutuhan masyarakat yang memerlukan pelayanan”.

Administrasi publik dikenal juga dengan istilah administrasi negara yakni salah satu aspek dari kegiatan pemerintahan. Menurut Gordon sebagaimana dikutip oleh Kasim (1993:22) administrasi publik adalah seluruh proses, organisasi dan individu yang bertindak sesuai peran dan jabatan resmi dalam pelaksanaan peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan oleh lembaga legislatif, eksekutif, dan yudikatif. Pendapat ini secara implisit menunjukkan bahwasannya administrasi publik terlibat dalam kebijakan publik. Kemudian Barton & Chappel sebagaimana dikutip oleh Keban (2008:5) mengatakan administrasi publik sebagai *the work of government* atau pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintah. Definisi tersebut secara implisit melibatkan aspek keterlibatan personel atau aparatur dalam memberikan pelayanan publik.

Administrasi publik sendiri memiliki keterikatan terhadap pemerintahan, atau sering kali disebut bahwa administrasi sebagai pemerintahan. Berikut ini

dikemukakan oleh beberapa pengertian administrasi sebagai pemerintahan yaitu : administrasi menurut Utrech dalam Syamsiar (2006: 12) adalah gabungan yang dibawah jabatan pemerintahan melakukan sebagian dari pekerjaan pemerintah (tugas pemerintah) yang ditugaskan kepada badan-badan pengadilan, badan legislatif (pusat), dan badan-badan pemerintahan dari persekutuan-persekutuan hukum yang lebih rendah dari pada Negara. Sedangkan menurut Atmosudirjo dalam Syamsiar (2006:12) Administrasi negara sebagai aparatur dari negara yang dikepalai dan digerakkan oleh pemerintah guna menyelenggarakan Undang-undang, kebijaksanaan-kebijaksanaan, dan kehendak-kehendak pemerintahan. Sedangkan menurut Pfiffner dan Presthus dalam Pasolong (2007:7), mendefinisikan administrasi publik adalah:

- a. Meliputi implementasi kebijakan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
- b. Koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijakan pemerintahan, hal ini meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
- c. Suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijakan-kebijakan pemerintah, pengarahan kecakapan dan teknik-teknik yang tak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha dan sejumlah orang.

Sementara itu, Waldo dalam Pasolong (2007:8) mendefinisikan administrasi publik adalah “Manajemen dan Organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah”. Sedangkan Henry dalam Pasolong (2007: 8) mendefinisikan administrasi publik adalah :

“suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik

agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektivitas, efisiensi, dan pemenuhan kebutuhan masyarakat”.

Beberapa definisi administrasi publik diatas dapat dipahami bahwa administrasi publik adalah kerjasama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efektif dan efisien. Dengan mengemukakan beberapa pendapat para ahli diatas jelas bahwa betapa sulitnya merumuskan definisi yang singkat tentang administrasi publik. Di negara-negara maju, administrasi publik memiliki banyak kegiatan-kegiatan pemerintahan atau negara, misalnya administrasi pembangunan, administrasi kepegawaian negara, administrasi keuangan negara, administrasi perpajakan, dan lain-lain.

Dalam konteks pemerintahan, istilah administrasi publik merupakan istilah yang sering digunakan. Ruang lingkup yang luas mencakup ilmu sosial dan serta ilmu sosial lainnya yang memiliki objek materialnya negara yaitu : ilmu pemerintahan, ilmu politik, hukum tata negara, dan ilmu negara itu sendiri merupakan studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisasikan, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, digerakkan, dan dipimpin. Dalam hal ini, bisa dikatakan bahwa administrasi publik atau juga yang dikenal dengan administrasi negara adalah segala upaya yang dilakukan oleh aparatur negara dalam memberikan pelayanan pada masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan publik melalui proses kebijakan dan

manajemen publik. Dengan begitu tampak jelas bahwa tujuan dari administrasi publik yaitu pelayanan publik dengan menggunakan instrument kebijakan publik.

B. Pemerintahan Desa

Pemerintah desa merupakan sebuah tataran pemerintahan yang berada dalam tataran paling bawah, dengan aktivitas pemerintahan dilaksanakan secara mandiri oleh pemerintah lokal (*local governance*). Menurut Widjaja (2003:3), landasan pemikiran mengenai Pemerintahan Desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokratisasi dan pemberdayaan masyarakat.”

Pemerintah desa merupakan sebuah pemerintahan dalam lingkup paling bawah (*local governance*), dimana aparat pemerintah desa memiliki kewenangan otonom untuk mengatur desa secara mandiri. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa pasal 1 ayat 2 bahwa “Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Otonomi desa telah memberikan kewenangan bagi desa untuk melakukan pembangunan desa secara mandiri. Desa memiliki kewenangan sebagaimana yang dijelaskan dalam pasal 18 Undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa bahwa “kewenangan desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak

asal-usul, dan adat istiadat Desa”. Selanjutnya dalam melaksanakan Pemerintahan Desa, kepala desa menjadi penyelenggara pemerintahan Desa.

Menurut Sabtoni dkk (2005) pemerintahan desa adalah :

“Organisasi pemerintah yang terendah merupakan *Grass root* dari Negara Kesatuan Republik Indonesia, yang memiliki empat kewenangan antara lain”:

1. Kewenangan *Generik* (asli), sering disebut hak atas usul yang melekat pada desa sebagai kesatuan masyarakat hukum (*self governing community*)
2. Kewenangan Devolutif, merupakan kewenangan yang melekat pada desa karena posisinya ditegaskan sebagai pemerintahan local (*local self government*)
3. Kewenangan *Distributif*, yakni kewenangan bidang pemerintahan yang dibagi oleh pemerintah kepala desa.
4. Kewenangan “Negatif”, yaitu kewenangan desa menolak tugas pembentukan dari pemerintah jika tidak disertai oleh pendukungnya atau jika tugas tidak sesuai dengan kondisi masyarakat setempat.

Dalam pasal 1 Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa “Pemerintah Desa adalah Kepala Desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat Desa sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Desa”. Hal tersebut diperjelas dalam pasal 48 Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa yang menyebutkan bahwa perangkat desa terdiri atas sekretaris desa, pelaksana kewilayahan dan pelaksana teknis. Dengan adanya Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 akan memberikan suatu kontribusi bagi pemerintahan desa dan kewenangannya karena selain mengatur tentang desa, substansi pasal-pasalnya juga mengatur tentang kewenangan pemerintahan desa dan juga peraturan tentang pelaksanaan Undang-undang No.6 Tahun 2014 tentang Desa yang baru saja dikeluarkan.

Didalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, disebutkan bahwa urusan pemerintahan yang kewenangan desa mencakup:

- a) Urusan pemerintah yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul desa
- b) Urusan pemerintah yang menjadi kewenangan Kabupaten/Kota yang diserahkan pemerintahannya kepada desa
- c) Tugas pemantauan dari Pemerintah, Provinsi, dan atau Pemerintah Kabupaten/Kota
- d) Urusan pemerintah yang lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada desa.

Jika dilihat dari segi kedekatan dengan masyarakat, pemerintah desa memiliki posisi yang paling dekat dengan masyarakat. Hal ini sebagaimana diungkapkan Hakim (2006), sebagai berikut :

“Posisi pemerintahan desa yang paling dekat dengan masyarakat adalah pemerintah desa selaku pembina, pengayom, dan pelayanan masyarakat sangat berperan dalam mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam pembangunan desa. Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan sub sistem dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan nasional, sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Adapun landasan pemikiran dalam pengaturan mengenai pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli dan pemberdayaan masyarakat.”

1. Pengertian Desa

Desa menurut Widjaja (2003:3) dalam bukunya yang berjudul “otonomi desa” menyatakan bahwa, “Desa adalah sebagai kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan hak asal-usul yang bersifat istimewa.” Sementara itu, dalam Undang-undang No.6 Tahun 2014 tentang Desa pasal 1 ayat 1 dijelaskan bahwa :

“Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batasan wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal-usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Disisi lain, pengaturan desa seperti yang termuat dalam pasal 4 ayat d Undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa adalah untuk mendorong prakarsa, gerakan, dan partisipasi masyarakat desa untuk pengembangan potensi dan Aset Desa guna kesejahteraan bersama.

Kewenangan desa dalam Undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa termuat dalam pasal 18, yang menyatakan bahwa “kewenangan Desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan Pembangunan Desa, Pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan adat istiadat Desa. Hal tersebut tentunya membawa dampak positif bagi eksistensi desa sebagai institusi mandiri yang pada rezim Orde Baru menurut Widjaja (2008:5) seolah-olah mengalami kemunduran sebab berdasarkan Undang-undang Nomor 5 Tahun 1979 tentang Pemerintahan Desa dan Kelurahan, pemerintah pusat saat itu melakukan sentralisasi, birokratisasi, dan penyeragaman Pemerintahan Desa tanpa menghiraukan kemajemukan masyarakat adat.

Berbicara mengenai desa lebih jauh, secara historis, desa merupakan cikal bakal terbentuknya masyarakat politik dan pemerintahan Indonesia jauh

sebelum negara ini terbentuk. Desa menurut Widjaja (2008:3) adalah suatu kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai susunan asli berdasarkan asal-usul yang bersifat istimewa dan dilandasi pemikiran otonomi asli, demokratisasi, partisipasi, dan pemberdayaan masyarakat.

Terbentuknya desa sebagai tempat tinggal kelompok terutama disebabkan karena naluri ilmiah untuk mempertahankan kelompok. Di dalam kelompok tersebut terjalin unsur-unsur yang melandasi hubungan kekerabatan dan kekeluargaan karena tinggal dekat dan karena kesamaan kepentingan. Berdasarkan kesamaan kepentingan inilah terdapat berjenis-jenis desa sebagai tempat tinggal kelompok yang mulanya pertama-tama atau selama jangka waktu tertentu berkembang dan tumbuh berdasarkan adanya kegiatan bidang-bidang tertentu. Jenis-jenis desa tersebut menurut Saparin (1986:122) adalah sebagai berikut :

- a. Macam-macam Desa yaitu
 - a) Desa Tambangan (dimana terdapat adanya kegiatan penyeberangan orang dan barang karena lokasinya ditepi sungai yang besar);
 - b) Desa Nelayan (dimana mata pencaharian warganya dengan usaha perikanan laut, karena lokasinya ditepi pantai)
 - c) Desa pelabuhan (hubungan dengan mancanegara, antar pulau, pertahanan dan strategi perang dan sebagainya, sebagai akibat lokasi prasarana pelabuhan
- b. Desa Perdikan yaitu desa yang dibebaskan dari pungutan pajak, karena diwajibkan memelihara sebuah makam raja-raja atau karena jasa-jasa terhadap raja
- c. Desa Penghasil Usaha Pertanian, kegiatan perdagangan, industry/kerajinan, pertambangan dan sebagainya.
- d. Desa Perintis, yaitu desa yang terjadi karena kegiatan transmigrasi
- e. Desa pariwisata, yaitu adanya objek-objek pariwisata berupa peninggalan kuno, keistimewaan kebudayaan rakyat, keindahan alam dan sebagainya

Secara umum dalam kehidupan masyarakat desa dapat dilihat dari beberapa ciri kehidupan masyarakat atau ada beberapa karakteristik yang dimiliki masyarakat. Roucek dan Warren dalam Leibo (1990:3) mengemukakan beberapa ciri, diantaranya yaitu :

- a. Memiliki sifat yang homogen dalam hal mata pencaharian, nilai-nilai dalam kebudayaan, serta dalam sikap dan tingkah laku;
- b. Kehidupan di desa lebih menekankan anggota keluarga sebagai unit ekonomis;
- c. Faktor geografis sangat berpengaruh atas kehidupan yang ada;
- d. Hubungan antar anggota masyarakat lebih intim dan awet daripada di kota serta jumlah anak yang ada dalam keluarga inti lebih besar.

Prinsip dasar sebagai landasan pengaturan desa menurut Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa adalah

- a. Keanekaragaman, yang memiliki makna bahwa istilah desa dapat disesuaikan dengan asal-usul dan kondisi sosial budaya masyarakat setempat. Hal ini berarti pola penyelenggaraan pemerintahan serta pelaksanaan pembangunan di desa harus menghormati sistem nilai bersama dalam berbangsa dan bernegara. Dalam kaitan ini Undang-Undang Dasar 1945 menegaskan bahwa negara mengakui dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat adat beserta hak tradisionalnya sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia.
- b. Partisipasi, memiliki makna bahwa penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan desa harus mampu mewujudkan peran aktif masyarakat agar masyarakat senantiasa memiliki dan turut bertanggungjawab terhadap perkembangan kehidupan bersama sebagai warga negara.
- c. Otonomi asli, memiliki makna bahwa kewenangan pemerintahan desa dalam mengatur dan mengurus masyarakat setempat didasarkan pada hak asal-usul dan nilai-nilai sosial budaya yang terdapat pada masyarakat setempat namun harus diselenggarakan dalam perspektif administrasi pemerintahan negara yang selalu mengikuti perkembangan zaman.

- d. Demokratisasi, memiliki makna bahwa penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan di Desa harus mengakomodasi aspirasi masyarakat yang diintegrasikan melalui BPD dan lembaga kemasyarakatan sebagai mitra pemerintah Desa
- e. Pemberdayaan masyarakat, memiliki makna bahwa penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan di desa bertujuan untuk meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat melalui penetapan kebijakan, program dan kegiatan yang sesuai dengan esensi masalah dan kebutuhan prioritas masyarakat.

Melalui definisi tersebut, desa sebagai satu unit kelembagaan pemerintahan mempunyai pengelolaan wilayah pedesaan. Pengelolaan pedesaan disini termasuk pengelolaan sumber daya alam, pelayanan jasa pemerintah, pelayanan sosial dan kegiatan ekonomi. Dalam menyelenggarakan pemerintahan tersebut, tentu tidak terlepas dari aparatur pemerintah desa sebagai bagian dari pemerintah yang bertugas untuk melayani masyarakat.

2. Pengertian Aparatur Pemerintah Desa

Menurut Poerwadarmita (1991:77), aparat adalah “sebagai alat, alat negara (pegawai)”. Sedangkan Wursanto (1985:153) menjelaskan bahwa “istilah pegawai dapat berarti personil, personalia, pegawai dan karyawan semua istilah tersebut didefinisikan dalam arti yang sama, yaitu orang yang menyumbangkan tenaga dan jasadnya dalam suatu bentuk usaha pemerintahan maupun dalam usaha swasta dan sebagai imbalan jasadnya ia mendapat gaji/upah”.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999, pada dasarnya susunan organisasi pemerintah desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa. Perangkat desa terdiri dari unsur staf, unsur pelaksana dan unsur wilayah. Unsur staf terdiri dari sekretaris desa dan kepala-kepala urusan, sedangkan unsur pelaksana terdiri dari kepala-kepala seksi dan unsur wilayah terdiri dari kepala-kepala dusun.

Sedangkan menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, yang disebut pemerintahan desa adalah :

- a. Pemerintah desa terdiri dari kepala desa dan perangkat desa
- b. Perangkat desa terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya
- c. Sekretaris desa sebagaimana dimaksudkan pada ayat (2) diisi dari pegawai negeri sipil yang memenuhi persyaratan

3. Kedudukan, Tugas, dan Fungsi Aparat Desa

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 telah diganti dengan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang mengatur juga tentang desa. Desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas-batas wilayah yang berwenang untuk 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 yang dimaksud aparat desa adalah kepala desa dan perangkat desa. Perangkat desa sendiri yaitu sekretaris desa dan perangkat desa lainnya.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yang dimaksud aparat desa adalah kepala desa dan perangkat desa. Sedangkan perangkat desa adalah sekretaris desa dan perangkat desa lainnya. Sedangkan dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa, aparat desa adalah Kepala desa atau yang disebut dengan nama lain dibantu perangkat desa sebagai unsur penyelenggara pemerintahan desa. Perangkat desa itu sendiri terdiri atas sekretaris desa, pelaksana kewilayahan, dan pelaksana teknis.

4. Perangkat Desa

Perangkat desa merupakan unsur pembantu kepala desa dalam pemerintahan desa yang dipilih atau diangkat oleh kepala desa tanpa pemilihan sesuai dengan kondisi budaya masyarakat setempat yang memenuhi syarat dan secara formal ditetapkan oleh kepala desa dengan persetujuan BPD. Perangkat desa terdiri dari :

a. Kepala Desa

Kepala desa adalah pimpinan pemerintahan desa yang dipilih oleh masyarakat melalui pemilihan secara langsung. Kepala Desa sebagai penyelenggara Pemerintahan Desa memiliki beberapa tugas yang harus dilaksanakan, dalam Undang-undang No.6 Tahun 2014 pasal 26 ayat 1 dijelaskan bahwa “Kepala Desa bertugas menyelenggarakan Pemerintahan Desa, melaksanakan Pembangunan Desa, pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan

masyarakat Desa”. Dalam menjalankan tugasnya sebagai kepala desa, Kepala Desa memiliki kewenangan, hak dan kewajiban. Hal tersebut sebagaimana telah termuat di Undang-undang No.6 Tahun 2014. Berdasarkan ketentuan Pasal 26 ayat 2 Undang-undang No.6 Tahun 2014 tentang Desa, Kepala Desa memiliki kewenangan sebagai berikut:

- a. memimpin penyelenggaraan Pemerintahan Desa;
- b. mengangkat dan memberhentikan perangkat Desa;
- c. memegang kekuasaan pengelolaan Keuangan dan Aset Desa;
- d. menetapkan Peraturan Desa
- e. menetapkan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa;
- f. membina kehidupan masyarakat Desa;
- g. membina ketentraman dan ketertiban masyarakat desa;
- h. membina dan meningkatkan perekonomian Desa serta mengintegrasikan agar mencapai perekonomian skala produktif untuk sebesar-besarnya kemakmuran masyarakat Desa;
- i. mengembangkan sumber pendapatan Desa;
- j. mengusulkan dan menerima pelimpahan sebagian kekayaan negara guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa;
- k. mengembangkan kehidupan sosial budaya masyarakat Desa;
- l. memanfaatkan teknologi tepat guna;
- m. mengkoordinasikan Pembangunan Desa secara partisipatif;
- n. mewakili Desa di dalam dan di luar pengadilan atau menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan
- o. melaksanakan wewenang lain yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dengan adanya wewenang yang dimiliki oleh kepala desa sebagaimana diatas, diharapkan Pemerintah Desa mampu untuk mewujudkan *good local governance*. Kewenangan Kepala Desa tersebut merupakan otonomi luas yang dimiliki oleh Pemerintah Desa

dalam menjalankan pemerintahannya. Perwujudan pelaksanaan wewenang pengelolaan Pemerintahan Desa dilaksanakan secara bertanggungjawab dengan adanya tugas dan kewajiban yang harus dilaksanakan oleh Pemerintah Desa. Dalam melaksanakan tugas dan wewenang tersebut, Kepala Desa mempunyai kewajiban berdasar ketentuan Pasal 26 ayat 4 Undang-undang No.6 Tahun 2014 tentang Desa, yaitu:

- a. memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945, serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia, dan Bhinneka Tunggal Ika;
- b. meningkatkan kesejahteraan masyarakat Desa;
- c. memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa;
- d. menaati dan menegakkan peraturan perundang-undangan;
- e. melaksanakan kehidupan demokrasi dan berkeadilan gender;
- f. melaksanakan prinsip tata Pemerintahan Desa yang akuntabel, transparan, profesional, efektif dan efisien, bersih, serta bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme;
- g. menjalin kerja sama dan koordinasi dengan seluruh pemangku kepentingan Desa;
- h. menyelenggarakan administrasi Pemerintahan Desa yang baik;
- i. mengelola Keuangan dan Aset Desa;
- j. melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Desa;
- k. menyelesaikan perselisihan masyarakat di Desa;
- l. mengembangkan perekonomian masyarakat Desa;
- m. membina dan melestarikan nilai sosial budaya masyarakat Desa;
- n. memberdayakan masyarakat dan lembaga kemasyarakatan di Desa;
- o. mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup; dan

- p. memberikan informasi kepada masyarakat Desa.

Penjelasan diatas menyebutkan bahwa tugas dari kepala desa adalah menyelenggarakan urusan pemerintahan, yang dimaksud dari urusan pemerintahan yaitu antara lain pengaturan kehidupan masyarakat sesuai kewenangan desa seperti pembuatan desa dan pembentukan lembaga kemasyarakatan. Kemudian tugas kepala desa dalam hal pembangunan yaitu antara antara lain pemberdayaan masyarakat dalam penyediaan sarana prasarana fasilitas umum. Sedangkan tugas kemasyarakatan kepala desa yaitu meliputi pemberdayaan masyarakat melalui pembinaan kehidupan sosial budaya masyarakat.

Atas pelaksanaan tugas tersebut, kepala desa berkewajiban memberikan pertanggungjawaban berupa pembuatan laporan penyelenggaraan pemerintahan desa yang ditujukan kepada Bupati/Walikota, dan laporan pertanggungjawaban kepada Badan Permusyawaratan Desa (BPD) serta menginformasikan seluruh laporan penyelenggaraan pemerintahan kepada masyarakat. Di dalam laporan tersebut berisi laporan dari semua kegiatan desa berdasarkan kewenangan desa yang ada, serta tugas-tugas dan keuangan dari pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota. Laporan pertanggungjawaban atas tugas kepala desa ini dilakukan sebagai upaya untuk mewujudkan suatu akuntabilitas dalam suatu

pemerintahan desa serta sebagai upaya dalam perwujudan transparansi pemerintah terhadap masyarakat.

b. Sekretaris Desa

Sekretaris desa memiliki tugas membantu kepala desa dalam menjalankan urusan pemerintahan sehari-hari. Berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 pasal 202 ayat 3, sekretaris desa diisi dari pegawai negeri sipil yang memenuhi persyaratan. Dengan demikian gaji sekretaris desa menjadi tanggung jawab dari pemerintah daerah kabupaten/kota yang bersangkutan yang dibebankan pada APBD, sehingga seorang sekretaris desa tidak lagi berhak mendapatkan bengkak desa.

Sekretaris desa diisi dari pegawai negeri sipil yang memenuhi persyaratan. Sekretaris desa yang ada selama ini yang bukan PNS secara bertahap diangkat menjadi PNS sesuai peraturan perundang-undangan.

Sekretaris desa melaksanakan pelayanan administratif kepala desa. Tugas dan fungsi sekretaris desa adalah :

- a) Melaksanakan tugas dan fungsi kepala desa, apabila kepala desa berhalangan melaksanakan tugas
- b) Melaksanakan surat menyurat, kearsipan dan pelaporan
- c) Melaksanakan urusan keuangan

- d) Melaksanakan administrasi pemerintahan, pembangunan, dan pembinaan masyarakat.

c. Unsur Pelaksana Teknis

Unsur pelaksana teknis yang dimaksud disini adalah semua kepala urusan yang ada di desa. Menurut Suwignyo (1986:189) unsur pelaksanaan meliputi “urusan pemerintahan, urusan kesejahteraan masyarakat dan urusan umum”.

Pada proses pertanggung jawaban unsur pelaksanaan bertanggung jawab kepada kepala desa dengan perantara sekretaris desa secara administratif. Kepala urusan diangkat dan diberhentikan oleh camat atas usulan dan saran kepala desa yang bersangkutan.

d. Unsur Wilayah

Menurut Widjaja (2003:127), yang disebut unsur wilayah adalah kepala dusun. Sedangkan menurut Ndraha (1984:82), tugas kepala dusun antara lain :

- a) Membantu kepala desa dalam menjalankan kemakmuran desanya
- b) Membantu kepala desa dalam rangka pelayanan masyarakat dibidang perekonomian, kerohanian, kesusilaan, kemasyarakatan dan ketertiban serta keamanan desa
- c) Membantu kepala desa dalam mencari dan memajukan sumber-sumber keuangan desa.

C. Kinerja

2.3.1. Definisi Kinerja

Kinerja adalah sesuatu yang dicapai atau prestasi yang diperlihatkan (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2001). Sudarto (1999:3) menjelaskan bahwa kinerja adalah sebagai hasil atau unjuk kerja dari suatu organisasi yang dilakukan oleh individu yang dapat ditunjukkan secara konkrit dan dapat diukur. Pendapat yang menganggap kinerja merupakan konsep yang dapat diukur juga terdapat dalam definisi yang diberikan oleh Ducker (1982:134) yang berpendapat bahwa kinerja adalah tingkat produksi atau kerja atau hasil kerja yang dicapai yang terkadang dipergunakan untuk mencapai hal yang positif. Lebih lanjut dikatakan pula oleh Byar *and* Rue (1993:311) bahwa kinerja diartikan sebagai hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan adanya kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Kinerja merupakan hasil terkait antara usaha, kemampuan, dan persepsi tugas.

Disisi lain, Hasibuan (2001:105) mengartikan kinerja sebagai suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya didasarkan atas kecakapan, pengalaman, keunggulan, serta waktu. Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kinerja bisa jadi berkaitan dengan individu pelaksana, dalam arti bahwa kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor intern yang ada dalam diri individu, sehingga berkaitan pula dengan kemampuan individu dalam menyelesaikan suatu kerja.

Menurut Mangkunegara (2002:69) terdapat beberapa faktor kinerja sebagai standar penilaian kinerja, yaitu:

1. Kualitas kerja yang meliputi ketepatan, ketelitian, keterampilan serta kebersihan.
2. Kualitas kerja yang meliputi output rutin, serta output non rutin (ekstra)
3. Keandalan atau dapat tidaknya diandalkan yakni dapat tidaknya meliputi intruksi, kemampuan, inisiatif, kehati-hatian serta kerajinan.
4. Sikap yang meliputi sikap terhadap perusahaan, pegawai lain, pekerjaan serta kerja sama.

Menurut Sudarto (1999:3) ada beberapa jenis kinerja, yaitu :

- 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 kinerja konkrit dan dapat diukur dari bekerjanya mekanisme kerja organisasi, dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standart 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 kerja individu (produktivitas kerja), di pengaruhi oleh beberapa factor dalam diri individu yang membutuhkan standart kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi individu.

Adanya beberapa jenis kinerja yang telah disebutkan tersebut akan membuat kinerja perseorangan harus lebih diperhatikan karena kinerja organisasi merupakan hasil dari kumpulan kinerja perseorangan/individu. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai mempunyai pperanan yang sangat menentukan dalam suatu organisasi, oleh karena itu para pegawai perlu berada pada kondisi yang unggul. Artinya mampu mewujudkan perubahan secara inovatif dan

proaktif. Selain itu kinerja aparat dapat diartikan sebagai suatu bentuk ukuran efisiensi dan efektivitas tidak hanya suatu organisasi itu di jalankan.

Dari beberapa pendapat tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan/pegawai sangat berpengaruh terhadap keberlanjutan suatu perusahaan atau organisasi baik untuk mengadakan interaksi dnegan lingkungan internal maupun lingkungan eksternal. Jika dalam organisasi publik, maka kinerja sangat mempengaruhi hubungan antara pegawai dan masyarakat yang harus dilayani.

2. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah proses menilai hasil karya personel dalam suatu organisasi melalui instrument penilaian kinerja. Penilaian kinerja merupakan proses yang berkelanjutan untuk menilai kualitas kerja personel dan usaha untuk mempertinggi kerja personel dalam organisasi. Penilaian kinerja adalah proses penelusuran kegiatan pribadi personel pada masa tertentu yang menilai hasil karya yang ditampilkan terhadap pencapaian sasaran sistem manajemen (Prihadi, 2004).

Penilaian kinerja adalah salah satu tahapan penting dalam upaya meningkatkan kualitas sumberdaya manusia (SDM), baik di sektor publik maupun sektor swasta. Penilaian kinerja menurut Mulyadi (1997:419) adalah “penentuan secara periodik efektivitas operasional suatu organisasi, bagian organisasi, dan karyawannya berdasarkan sasaran, standard dan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya.”

Siagian (2000:75) mengungkapkan bahwa terdapat 3 (tiga) titik tolak pemikiran mengapa efisiensi dan efektivitas kerja mutlak perlu ditingkatkan apabila dikaitkan dengan kemampuan pegawai/SDM, yaitu sebagai berikut :

- a. Sumber daya bukan manusia yang tersedia selalu terbatas sedangkan tujuan individu dan organisasi tidak terbatas.
- b. Meskipun sumber daya, sarana dan prasarana kerja mutlak untuk diperlukan, hal-hal tersebut pada dasarnya tidak meningkatkan efisiensi, efektivitas dan produktivitas organisasi.
- c. Manusia merupakan unsur terpenting dalam organisasi, sekaligus merupakan unsur yang paling berharga dalam organisasi.

Dalam melakukan penilaian kinerja atau prestasi kerja seseorang dalam melaksanakan kerja dapat diukur dalam tiga indikator, seperti yang dikemukakan Dharma (1985:55) :

- a. Kuantitas, yaitu jumlah yang harus diselesaikan
- b. Kualitas, yaitu mutu yang dihasilkan (baik-buruknya)
- c. Ketepatan waktu, yaitu sesuai tindakan dengan waktu yang direncanakan.

Penilaian tersebut berbeda dengan yang diungkapkan Handoko (1986:7) yaitu untuk mengukur kinerja atau *performance* seseorang ada dua konsepsi utama yaitu efisiensi dan efektivitas. Efisiensi adalah kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaan dengan benar. Efisiensi ini merupakan konsep matematik atau merupakan penghitungan rasional keluaran dan masukan. Seseorang dikatakan efisiensi jika ia dapat mencapai masukan-masukan (tenaga kerja, bahan, uang, mesin dan waktu). Dengan kata lain dapat memaksimalkan keluaran dengan masukan terbatas. Sedangkan efektivitas adalah kemampuan untuk memilih cara yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Seseorang dikatakan

efektif apabila seseorang yang dapat memilih pekerjaan yang dapat dilakukan atau dengan menggunakan metode yang tepat untuk mencapai tujuan.

Menurut LAN-RI dalam Pasolong (2007 : 177), indikator kinerja adalah ukuran kuantitatif dan kualitatif yang menggambarkan tingkat pencapaian suatu sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan dengan mempertimbangkan :

- a. Indikator Masukan (*input*)
Yang dimaksud dengan indikator masukan (*input*) adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan untuk menghasilkan keluaran. Indikator ini dapat berupa dana, sumber daya manusia, informasi, kebijakan atau peraturan perundang-undangan.
- b. Indikator Keluaran (*output*)
Yang dimaksud dengan indikator keluaran (*output*) adalah sesuatu yang dicapai dari suatu kegiatan yang dapat berupa fisik dan atau non-fisik
- c. Indikator Hasil (*outcomes*)
Indikator hasil adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya keluaran kegiatan pada jangka menengah (efek langsung)
- d. Indikator Manfaat (*benefit*)
Indikator manfaat (*benefit*) adalah segala sesuatu yang terkait dengan pemanfaatan
- e. Indikator Dampak (*impact*)
Indikator dampak adalah pengaruh yang ditimbulkan baik positif maupun negatif

Dwiyanto dalam Pasolong (2007:178) menjelaskan beberapa indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja organisasi (birokrasi publik) antara lain:

- a. Produktivitas
Menurut dewan produktivitas nasional, produktivitas adalah suatu sikap mental yang selalu berusaha dan mempunyai pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini (harus) lebih baik dari kemarin, dan hari esok lebih baik dari hari ini
- b. Kualitas Layanan
Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat seringkali tersedia dengan mudah dan murah
- c. Responsivitas

Yaitu kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan aspirasi masyarakat.

d. **Responsibilitas**

Yaitu menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan birokrasi publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dengan kebijakan birokrasi, baik eksplisit maupun implisit

e. **Akuntabilitas**

Yaitu menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya ialah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan publik.

Penilaian kinerja juga dapat dilihat dari kedisiplinan seorang pegawai atau aparatur. Disiplin kerja menurut Sastrohadiwiryo (2005) yaitu sebagai suatu sikap menghormati, menghargai, patuh dan taat terhadap peraturan-peraturan yang berlaku, baik yang tertulis maupun tidak tertulis serta sanggup menjalankannya dan tidak mengelak untuk menerima sanksi-sanksinya apabila ia melanggar tugas dan wewenang yang diberikan kepadanya. Disiplin mencakup berbagai bidang dan cara pandangnya, adapun kriteria yang dipakai dalam disiplin kerja tersebut dapat dikelompokkan menjadi lima indikator disiplin kerja menurut Guntur (2000), yaitu :

1. **Disiplin terhadap waktu.** Disiplin waktu disini diartikan sebagai sikap atau tingkah laku yang menunjukkan ketaatan terhadap jam kerja yang meliputi kehadiran dan kepatuhan pegawai pada jam kerja, pegawai melaksanakan tugas dengan tepat waktu dan benar.
2. **Disiplin terhadap target.** Disiplin target diartikan sebagai suatu bentuk perilaku pegawai dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya sesuai dengan target yang ditetapkan.
3. **Disiplin terhadap kualitas.** Kualitas dari suatu hasil pekerjaan sangatlah penting bagi pegawai, karena kualitas hasil pekerjaan menunjukkan kemampuan seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.

4. Disiplin terhadap prioritas kerja. Salah satu wujud tanggung jawab pegawai adalah memprioritaskan pekerjaannya dari kegiatan-kegiatan lain. Seorang pegawai harus mengedepankan kepentingan umum daripada kepentingan pribadi. Serta adanya kesanggupan dalam menghadapi pekerjaan yang menjadi tanggung jawabnya sebagai seorang pegawai
5. Disiplin terhadap prosedur. Peraturan maupun prosedur kerja dibuat agar seorang pegawai dapat melaksanakan pekerjaan yang dicapai dengan baik. Untuk itu dibutuhkan sikap komitmen dari pegawai terhadap prosedur yang telah ditetapkan tersebut.

Tidak terlepas dari itu semua, bahwa dalam melakukan pekerjaan seorang pegawai pasti mempunyai semangat kerja masing-masing. Semangat kerja pada dasarnya juga bisa digunakan sebagai alat untuk melakukan penilaian pekerjaan. Halsey dalam Arwani dan Ashari (2012:216) menyatakan bahwa semangat kerja atau moral kerja itu adalah sikap kesediaan perasaan yang memungkinkan seorang karyawan untuk menghasilkan kerja yang lebih banyak dan lebih tanpa menambah keletihan, yang menyebabkan karyawan dengan antusias ikut serta dalam kegiatan-kegiatan dan usaha-usaha kelompok sekerjanya, dan membuat karyawan tidak mudah kena pengaruh dari luar, terutama dari orang-orang yang mendasarkan sasaran mereka itu atas tanggapan bahwa satu-satunya kepentingan pemimpin perusahaan itu terhadap dirinya untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya darinya dan memberi sedikit mungkin.

Sedangkan Sastrohadiwiryo (2005:282) mendeskripsikan semangat kerja sebagai suatu kondisi rohaniah, atau perilaku individu tenaga kerja dan kelompok-kelompok yang menimbulkan kesenangan yang mendalam pada diri tenaga kerja untuk bekerja dengan giat dan konsekuen dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan perusahaan. Menurut Nitisemito dalam Arwani dan Ashari

(2009:216) definisi dari semangat kerja adalah kondisi seseorang yang menunjang dirinya untuk melakukan pekerjaan lebih cepat dan lebih baik di dalam sebuah perusahaan. Semangat kerja juga merupakan suatu sikap individu atau kelompok terhadap kesukarelaannya untuk bekerjasama agar mencurahkan kemampuannya secara menyeluruh.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa semangat kerja adalah kemauan atau kesediaan dari setiap individu atau kelompok untuk saling bekerjasama dengan giat, disiplin dan penuh rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Akan tetapi dalam hal ini, tiap individu dipengaruhi oleh keinginan atau motif tertentu sesuai dengan kebutuhannya. Jika keinginan atau motif tersebut tidak terpenuhi, maka dapat menurunkan semangat kerja karyawan, dan sebaliknya jika kebutuhan terpenuhi maka dapat meningkatkan semangat kerja karyawan.

Dalam penyelenggaraan pemerintahan saat ini, setiap pejabat publik diwajibkan untuk bertanggung jawab dan mempertanggung jawabkan kinerjanya dalam melaksanakan apa yang telah menjadi tugas pokok, fungsi dan kewenangan yang diamanatkan kepadanya. Untuk itu setiap pejabat publik harus memiliki kemampuan untuk melakukan pengukuran kinerja instansinya. Hasil pengukuran tersebut nantinya akan dipertanggungjawabkan sebagai wujud akuntabilitas pegawai/pejabat publik atas kinerjanya yang selama periode tertentu dilakukannya. Pengukuran kinerja tersebut untuk melihat tingkat kegagalan dan

keberhasilan seorang pegawai / aparatur dalam melaksanakan kebijakan, program dan kegiatan yang telah ditetapkan sebelumnya.

D. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan (Widodo, 2001). Kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat semakin baik, hal ini merupakan indikasi dari “empowering” yang dialami masyarakat. Masyarakat semakin sadar akan hak dan kewajiban sebagai warga negara dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan, aspirasi, makin kritis dan berani melakukan control kepada pemerintah (Thoha, 1998).

Dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih professional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif dan sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat secara aktif menentukan masa depannya sendiri.

Dalam Kepmenpan No.63/KEP/M PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Disisi lain, dalam lampiran 3 keputusan MenPAN Nomor 63 / Kep / M.PAN/7/2003 paragraf 1 butir C, istilah pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan keutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum maupun sebagai pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Dalam UU No.25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Thoha dalam Sedarmayanti (2000:195) pelayanan didefinisikan sebagai “usaha yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu”. Sedangkan menurut Sinambela (2006:5), pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara, kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individu, akan tetapi kebutuhan yang sesungguhnya sesuai dengan yang diharapkan oleh penerima pelayanan publik.

Berdasarkan pengertian-pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu bentuk sistem, prosedur atau metode tertentu diberikan kepada orang lain, dalam hal ini, kebutuhan pelanggan tersebut dapat

terpenuhi sesuai dengan harapan atau keinginan pelanggan dengan tingkat persepsi mereka.

2. Standar Pelayanan Publik

Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi layanan dan penerima layanan. Standar adalah spesifikasi teknis sebagai patokan dalam melakukan kegiatan. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Sehingga penerima layanan mendapatkan pelayanan yang sama dan obyektif dari organisasi penyedia layanan.

Sebagaimana dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No. 63/ KEP/M PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik, prinsip-prinsip pelayanan prima meliputi:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan publik, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan yang meliputi :
 - a. Prasyarat teknis dan administratif
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran
3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar tepat dan sah
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum
6. Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan pelaksanaan pelayanan publik

7. Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun dan ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dll.

Oleh karena itu, dalam penyelenggaraan pelayanan publik perlu adanya standar dalam memberikan sebuah pelayanan sesuai dengan kebutuhan masing-masing pelayanan tersebut. Spesifikasi fungsi ataupun tujuan harus dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan agar pengguna layanan dapat memperoleh pelayanan maksimal dan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna pelayanan.

Menurut Widodo (2001) pihak pelayan publik dalam memberikan layanan publik setidaknya harus :

1. Mengetahui kebutuhan apa yang dilayani
2. Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja)
3. Memantau dan mengukur kinerja

Menurut Widodo (2001) sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik maka dalam memberikan layanan publik seharusnya :

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana)
2. Mendapat pelayanan yang wajar
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparan)

Seiring dengan tingginya persaingan pelayanan pada saat ini, pelayanan publik dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan pelayanan yang prima. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang prima, secara umum diartikan sebagai sikap dan kemampuan pegawai dalam melayani masyarakat secara maksimal. Pada umumnya masyarakat menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian perlu diperhatikan dimensi waktu, dimensi biaya, maupun dimensi kualitas baik produk maupun kualitas sikap. Pelayanan yang baik adalah melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional.

3. Kualitas Pelayanan Publik

Sebuah kepuasan masyarakat maupun *stakeholder* merupakan kunci sebuah keberhasilan perusahaan, dimana kepuasan pelanggan tidak lepas dari tingkatan kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu keberhasilan perusahaan dituntut oleh faktor kualitas pelayanan yang merupakan salah satu hal penting, dimana untuk dapat tercapainya sebuah kepuasan pelanggan.

Pelayanan yang dapat dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima dimana prioritasnya pada pelanggan atau pengguna pelayanan tersebut sangat tergantung pada kepuasan pelanggan. Menurut Pasolong (2007:134) menyatakan bahwa salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan

yang dilayani. Selain peningkatan pelayanan publik, perusahaan atau penyedia pelayanan publik juga mengharuskan memiliki komitmen yang ditunjukkan kepada pegawai, agar pelayanan publik ini dapat berjalan dengan baik.

Dari Goetsch dan Davis (2002), dalam LAN-RI, (2003) dirumuskan bahwa kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau bahkan mungkin melebihi harapan. Pakar lainnya, yakni Evans dan Lidsay (1997), dalam LAN-RI (2003) melihat kualitas pelayanan itu dari berbagai segi, yakni dari segi pelanggan (masyarakat atau konsumen), dari sudut dasar produknya, dari sudut dasar pemakaiannya dan dari sudut dasar nilainya.

Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan (masyarakat), di mana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan atau masyarakat. Ibrahim, (2008). Dengan merujuk beberapa pemikiran di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan hendaknya dapat memenuhi kebutuhan para pelanggan, dan saran pengelola pelayanan adalah kepuasan pelanggan/konsumen/masyarakat luas.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan Keputusan Nomor KEP/25/M-PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam Pedoman ini, selain dimaksudkan

sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan. Dalam keputusan tersebut ditetapkan 14 unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapat pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yakni sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu kejangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Menurut Tjiptono (2004 :80) mengidentifikasi 5 kesenjangan atau gap model yang menimbulkan pelayanan terganggu bahkan kegagalan penyampaian jasa, diantaranya:

1. Gap antara Harapan Konsumen dan Persepsi Manajemen
Pada kenyataannya pihak manajemen suatu perusahaan tidak selalu dapat merasakan atau memahami apa yang diinginkan para pelanggan secara tepat. Akibatnya manajemen tidak mengetahui bagaimana suatu jasa seharusnya didesain dan jasa-jasa pendukung atau sekunder apa saja yang diinginkan konsumen.
2. Gap antara persepsi Manajemen terhadap Harapan Konsumen dan Spesifikasi Kualitas Jasa
Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh pelanggan, tetapi mereka menyusun suatu standart kinerja tertentu yang jelas. Hal ini dikarenakan tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kekurangan sumber daya dan adanya kelebihan permintaan.
3. Gap antara Spesifikasi Kualitas Jasa dan Pelayanan Jasa
Ada beberapa akibat terjadinya gap ini, missal adanya yang kurang terlatih, beban kerja yang melampaui batas, tidak dapat memenuhi standar kinerja, atau bahkan tidak mau memenuhi standar kinerja yang ditetapkan.
4. Gap antara Penyampaian Jasa dan Komunikasi Eksternal
Seringkali harapan pelanggan dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh perusahaan. Resiko yang dihadapi perusahaan adalah apabila janji yang diberikan ternyata tidak dapat dipenuhi.
5. Gap antara Jasa yang Dirasakan dan Jasa yang diharapkan.

Gap ini terjadi apabila pelanggan mengukur kinerja atau prestasi perusahaan dengan cara berlainan, atau bisa juga keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Gronroos dalam Purnama (2006) menyatakan bahwa kualitas layanan meliputi :

1. Kualitas fungsi, yang menekankan bagaimana layanan dilaksanakan, terdiri dari: dimensi kontak dengan konsumen, sikap dan perilaku, hubungan internal, penampilan, kemudahan akses dan *service mindedness*.
2. Kualitas teknis dengan output yang dirasakan konsumen, meliputi harga, ketepatan waktu, kecepatan layanan dan estetika output.
3. Reputasi perusahaan, yang dicerminkan oleh citra perusahaan dan reputasi dimata konsumen.

Selanjutnya Gronroos mengemukakan bahwa terdapat tiga kriteria pokok dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Outcome-related Criteria*, kriteria yang berhubungan dengan hasil kinerja layanan yang ditunjukkan oleh penyedia layanan menyangkut profesionalisme dan ketrampilan. Konsumen menyadari bahwa penyedia layanan memiliki sistem operasi, sumber daya fisik, dan pekerja dengan pengetahuan dan ketrampilan yang diperlukan untuk memecahkan masalah konsumen secara profesional.
2. *Process-related Criteria*, kriteria yang berhubungan dengan proses terjadinya layanan. Kriteria ini terdiri dari :
 - a. Sikap dan perilaku pekerja
 - b. Kendala dan sifat dapat dipercaya
 - c. Tindakan perbaikan jika melakukan kesalahan
3. *Image-related Criteria*, yaitu reputasi dan kredibilitas penyedia layanan yang memberikan keyakinan konsumen bahwa penyedia layanan mampu memberikan nilai atau imbalan sesuai pengorbanannya.

E. Konsep Administrasi Kependudukan

1. Pengertian Administrasi Kependudukan

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006, pasal 1, disebutkan bahwa “pengertian 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”. Sedangkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No.32 Tahun 2006 Tentang Pedoman Administrasi Desa, menyebutkan bahwa Administrasi Penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penduduk dan mutasi penduduk pada Buku Administrasi Penduduk.

Administrasi Kependudukan diselenggarakan karena merupakan bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Dilihat dari kepentingan masyarakat, administrasi kependudukan memberikan hak-hak administratif, seperti pelayanan publik serta perlindungan yang berkenaan dengan dokumen kependudukan tanpa adanya perlakuan diskriminatif. Disisi lain, administrasi kependudukan sendiri sangat penting bagi pemerintah. Karena dengan adanya administrasi kependudukan, maka dapat dibuatlah suatu kebijakan yang sesuai dengan kondisi penduduk.

Menurut Thomlinson dalam Rusli (1983:1), studi kependudukan terdiri dari analisa-analisa yang bertujuan mencakup:

1. Memperoleh informasi dasar tentang distribusi penduduk, karakteristik, dan perubahan-perubahannya
2. Menerangkan sebab-sebab perubahan dari faktor dasar tersebut, dan
3. Menganalisa segala konsekuensi yang mungkin sekali terjadi di masa depan sebagai hasil perubahan-perubahan tersebut.

2. Pelayanan Administrasi Kependudukan

Fungsi utama Pemerintah Daerah menurut Undang-undang No.32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yakni sebagai pelayan masyarakat, diperlukan kebijakan publik dari Bupati/Walikota dan DPRD untuk menjadikan Desa sebagai pusat pelayanan masyarakat. Pemerintah desa berkewajiban untuk mengisi buku administrasi penduduk secara teratur menurut tertib waktu. Sedangkan penduduk berkewajiban untuk memberikan keterangan secara lengkap dan benar yang diminta oleh pemerintah desa dalam rangka pengisian administrasi kependudukan.

Dalam pelayanan administrasi kependudukan, Desa Bululawang tinggal mengikuti pelayanan yang ada di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malang, karena sifat desa itu sendiri bukan induk dari yang membuat dokumen kependudukan, melainkan membantu Dinas terkait dan masyarakat. Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malang ruang lingkup tugasnya meliputi 15 jenis pelayanan administrasi kependudukan:

- I. Pelayanan Pendaftaran Penduduk
 1. Kartu Keluarga (KK);
 2. Kartu Tanda Penduduk (KTP);
 3. Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS);
 4. Surat Keterangan Tinggal Tetap (SKTT) WNA;
 5. Surat Keterangan Pindah WNI;
 6. SKPD Tinggal Tetap WNA;
 7. SKPD Tinggal Terbatas WNA;

8. Surat Keterangan Pindah Luar Negeri (SKPLN);
9. Keterangan Pindah Luar Negeri (KPLN);
10. Surat Keterangan Datang Luar Negeri (SKDLN);

II. Pelayanan Pencatatan Sipil

1. Akta Kelahiran;
2. Akta Kematian;
3. Akta Perkawinan;
4. Akta Perceraian, Pengakuan/Pengesahan Anak serta Pengangkatan Anak;
5. Akta Perubahan Nama.

Pelayanan administrasi kependudukan yang ada tersebut beracuan dari adanya Undang-undang Nomor 24 Tahun 2014 yang menjelaskan secara terperinci tentang administrasi kependudukan. Dalam Undang-undang Nomor 24 Tahun 2014 menyebutkan bahwa

“Data Kependudukan adalah data perseorangan dan/atau data agregat yang terstruktur sebagai hasil dari kegiatan Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Pendaftaran Penduduk itu sendiri adalah pencatatan biodata Penduduk, pencatatan atas pelaporan Peristiwa Kependudukan dan pendataan Penduduk rentan Administrasi Kependudukan serta penerbitan Dokumen Kependudukan berupa kartu identitas atau surat keterangan kependudukan. Sedangkan Peristiwa Kependudukan adalah kejadian yang dialami Penduduk yang harus dilaporkan karena membawa akibat terhadap penerbitan atau perubahan Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk dan/atau surat keterangan kependudukan lainnya meliputi pindah datang, perubahan alamat, serta status tinggal terbatas menjadi tinggal tetap.”

Dari ruang lingkup yang ada di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malang yang kemudian di bantu oleh pemerintah desa, jenis-jenis

pelayanan administrasi kependudukan tersebut selaras dengan apa yang ada di dalam Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2014 karena memang acuan dari jajaran pemerintahan baik pusat maupun daerah adalah undang-undang.



BAB III

METODE PENELITIAN

Dalam melakukan penelitian diperlukan metode penelitian yang disesuaikan dengan pokok permasalahan yang akan diteliti. Dengan metode penelitian akan diperoleh data dan informasi yang mendukung analisa dalam penulisan skripsi ini, selain itu juga menjadi jelas dan terfokus ruang lingkup penelitiannya. Penelitian menurut Nazir (1998:13) adalah :

“Suatu metode dalam meneliti status kelompok, suatu obyek, suatu kondisi, suatu pemikiran ataupun membuat kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari deskriptif adalah untuk membuat deskriptif gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta serta hubungan fenomena yang diselidiki”.

Yang dimaksud dengan metode penelitian menurut Koentjaraningrat (1990:7) adalah cara kerja untuk memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa penelitian adalah suatu cara yang dilakukan dalam hal mencari kebenaran, cara mendapatkan kebenaran tersebut melalui metode ilmiah.

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif dan pendekatan yang dipakai dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Bogdan & Taylor dalam Moloeng (2013:4), mendefinisikan metode kualitatif adalah “suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati”.

Penggunaan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif diasumsikan lebih mendukung dan memberi arti dalam menyerap permasalahan yang berkaitan dengan fokus penelitian. Nazir (2003: 54) menambahkan bahwa :

“Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metod alamiah. Penelitian ini hanya menggambarkan apa adanya tentang suatu variable, gejala/keadaan dan tidak bermaksud menguji hipotesis.”

Berdasarkan pengertian mengenai penelitian deskriptif kualitatif pada penelitian ini, peneliti hendak mengumpulkan informasi, mendeskripsikan, mengungkapkan fakta apa adanya tentang suatu obyek, menggambarkan, menguraikan, menginterpretasikan dan diambil suatu kesimpulan dari penelitian tentang kinerja aparatur pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di Desa Bululawang Kecamatan Bululawang Kabupaten Malang.

B. Fokus Penelitian

Penetapan fokus penelitian secara jelas dan mantap akan mempermudah penulis membuat keputusan yang tepat data mana yang tidak perlu dijajah ataupun data mana yang perlu dibuang atau dikeluarkan. Menurut Moleong (2013:94) bahwa penentuan fokus penelitian kualitatif memiliki dua tujuan yaitu : *Pertama*, membatasi studi agar fokus tidak melebar dan jamak. *Kedua*, penetapan fokus dapat lebih dekat dihubungkan oleh interaksi antara peneliti dan fokus. Dengan dasar pemahaman tersebut, maka fokus penelitian di dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Bululawang dalam memberikan pelayanan
 - a. Kinerja Aparatur dalam menjalankan tugas
 - b. Kedisiplinan Aparatur
 - c. Semangat kerja aparatur
 - d. Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan
2. Kualitas pelayanan dalam pelaksanaan layanan
 - a. Kesederhanaan prosedur
 - b. Waktu Penyelesaian Pekerjaan
 - c. Kejelasan (syarat teknis & administratif, aparatur dan biaya pelayanan)
 - d. Kelengkapan sarana dan prasarana
 - e. Kenyamanan
 - f. Pemanfaatan teknologi informasi
3. Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Bululawang
 - a. Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan
 - b. Akurasi pekerjaan yang dihasilkan

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat dimana peneliti memperoleh informasi mengenai data yang diperlukan. Sedangkan situs penelitian merupakan tempat dimana peneliti menangkap keadaan yang sebenarnya dari obyek yang diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti memilih lokasi penelitian pada salah satu kecamatan

di Kabupaten Malang, yaitu Kecamatan Bululawang, lebih tepatnya di Desa Bululawang, dengan pertimbangan sebagai berikut :

1. Desa Bululawang adalah pusat pemerintahan dari Kecamatan Bululawang yang di dalam desa tersebut sudah ada tiga perumahan sehingga meningkatkan mobilitas penduduk
2. Kondisi geografis Desa Bululawang yang dilintasi jalan raya dan terdapatnya pasar, menyebabkan penduduk asli yang mempunyai ekonomi kurang akan tersisih oleh pengusaha besar yang akan membuka usaha di lokasi strategis tersebut.
3. Desa Buluwang mempunyai fasilitas yang lengkap baik itu SMA, SMP, SD, TK, Pasar, pondok pesantren, puskesmas, dll serta penetapan dari klasifikasi BPS yang menyebutkan Desa Bululawang masuk ke dalam klasifikasi desa perkotaan, membuat tingkat mobilitas penduduk semakin tinggi.

Pada saat melakukan penelitian, situs merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Situs penelitian merupakan tempat dimana sebenarnya peneliti melakukan penelitian guna memperoleh data maupun informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Adapun situs penelitian dalam penelitian ini adalah :

- a. Kantor Desa Bululawang
- b. Rumah Masyarakat Desa yang telah mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan

D. Sumber dan Jenis Data

Menurut Lofland dan Lofland dalam bukunya Moleong (2013:157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dalam Arikunto (2002:107), sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini, sumber data yaitu dari :

1. Informan. Dalam hal ini peneliti memperoleh secara langsung dari sumber asli sehubungan dengan obyek yang diteliti. Data ini didapat dari hasil wawancara peneliti dengan pihak-pihak yang dapat memberi informasi terkait dengan kinerja aparatur Pemerintah Desa dalam pelayanan administrasi kependudukan.
2. Peristiwa. Peneliti memperoleh data atau informasi yang bersumber dari peristiwa atau fenomena yang dipandang cocok dan bermanfaat untuk mengungkap permasalahan atau fokus penelitian.

Sedangkan berdasarkan jenisnya, menurut Sarwono (2006 : 209), data kualitatif dapat dibedakan sebagai data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Data primer adalah data berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan narasumber/informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitiannya dan dapat direkam atau dicatat oleh peneliti.

Data primer yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah berupa teks

hasil wawancara dengan beberapa responden, dalam penelitian ini subjek yang diwawancarai antara lain :

1. Kepala Desa
 2. Perangkat Desa
 3. Tokoh Adat/Tokoh Masyarakat/Tetua Desa
 4. Masyarakat Desa
- b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan cara membaca, melihat, dan mendengarkan. Sehingga data dapat diperoleh dari dokumen-dokumen atau arsip-arsip, buku, jurnal, artikel, dan sumber referensi/literature lain yang terkait dengan judul penelitian ini. Dokumen digunakan dalam penelitian ssebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk prediksi suatu tindakan yang akan dilakukan selanjutnya.

E. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat bantu yang dipergunakan untuk memperoleh atau mengumpulkan data dalam proses penelitian. Instrument penelitian sangat penting bagi peneliti saat terjun ke lapangan guna memperoleh data yang akurat, valid dan terpercaya. Dalam penelitian ini instrument yang digunakan menurut Moleong (2013), meliputi :

1. Penelitian sendiri

Penelitian sendiri adalah instrumen utama dalam sebuah penelitian kualitatif, karena seorang peneliti merupakan perencana, pelaksana, pengumpul data, analisis, penafsiran data dan pada akhirnya peneliti itu sendiri yang menjadi pelapor hasil penelitiannya.

2. Pedoman wawancara

Dalam hal ini peneliti menggunakan petunjuk umum wawancara dengan membuat kerangka dan garis-garis besar pokok-pokok yang ditanyakan dalam proses wawancara.

3. Catatan lapangan

Catatan lapangan yaitu catatan tertulis yang sistematis yang disusun berdasarkan temuan lapangan pada saat observasi dilaksanakan (yang didengar, dilihat, dialami dan dipikirkan dalam rangka pengumpulan data dan refleksi terhadap data dalam penelitian kualitatif).

F. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara atau metode yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data dimana cara tersebut menunjuk pada suatu yang abstrak, tidak dapat diwujudkan dalam benda yang kasat mata tetapi dapat dipertontonkan penggunaannya. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini menurut Arikunto (2002) adalah

1. Observasi, yaitu proses pengumpulan data dengan melakukan penelitian secara langsung ataupun tidak langsung pada objek penelitian dan juga pencatatan secara sistematis terhadap fenomena yang diselidiki.
2. Wawancara, yaitu mendapatkan data atau informasi dengan cara yang ditempuh untuk memperoleh data melalui Tanya jawab secara langsung

dengan beberapa orang yang dianggap berkompeten guna dimintai keterangan tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian.

3. Dokumentasi, yaitu proses pengumpulan data melalui dokumen atau arsiparsip dari pihak yang terkait dengan penelitian. Dalam penelitian, dokumen dapat digunakan sebagai bukti suatu penelitian atau pengujian.

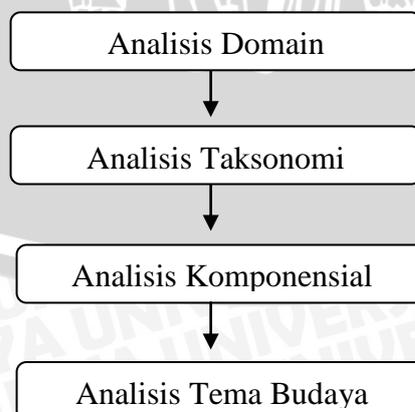
Dalam penelitian ini, hal-hal yang dilakukan oleh peneliti ialah :

1. Observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan terhadap pelayanan yang sedang dilaksanakan seperti halnya aparatur pemerintah Desa Bululawang memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Wawancara, peneliti melakukan tanya-jawab dengan beberapa narasumber dan informan yang terpercaya terkait dengan pelayanan masyarakat baik itu pemberi layanan maupun penerima layanan. Guna mendapatkan hasil yang akurat, valid dan terpercaya, wawancara peneliti dilakukan pada :
 - a. Aparatur Pemerintah Desa Bululawang Kecamatan Bululawang Kabupaten Malang sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat
 - b. Masyarakat Desa yang menerima pelayanan administrasi kependudukan dari aparatur pemerintah desa
3. Dokumentasi, peneliti mengumpulkan data yang ada di Kantor Desa Bululawang dan dari data lain (primer dan sekunder) yang menunjang dan menguatkan hasil temuan di lapangan. Data yang dikumpulkan dapat berupa arsip, laporan, draf, evaluasi kegiatan, foto, baik yang berbentuk deskriptif maupun angka.

G. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dan Biklen (1982) dalam Moleong (2013: 248), analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milah menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Analisis data pada penelitian ini menggunakan analisis penelitian deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan, menulis, dan menyimpulkan tanggapan dari sumber yang diperoleh penulis dengan cara melakukan observasi, wawancara langsung, dan mengumpulkan dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini ialah teknik analisis data model Spradley. Teknik analisis data menurut Spradley dalam Sugiyono (2008:102) disini terdiri dari 4 (empat) kegiatan, yaitu :



Gambar 1 : Teknik Analisis Data Spradley

Sumber : Spradley dalam Sugiyono (2008:102)

1. Analisis Domain (*Domain Analysis*)

Analisis domain dilakukan saat peneliti telah memasuki obyek penelitian baik itu melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, maka langkah selanjutnya melakukan analisis domain. Teknik ini untuk memperoleh gambaran yang umum dan menyeluruh dari obyek / penelitian atau situasi sosial dengan ditemukan berbagai domain dan kategori. Peneliti menetapkan domain tertentu sebagai pijakan untuk penelitian selanjutnya. Makin banyak domain yang dipilih, maka akan semakin banyak waktu yang diperlukan untuk penelitian. Dalam analisis ini informasi yang diperoleh belum mendalam, namun sudah menemukan domain-domain atau kategori dari situasi sosial.

2. Analisis Taksonomi (*Taxonomi Analysis*)

Analisis taksonomi dilakukan dengan menentukan domain-domain tertentu yang dijadikan sebagai fokus penelitian. Domain yang dipilih tersebut selanjutnya dijabarkan menjadi lebih rinci, untuk mengetahui struktur internalnya. Dalam tahap ini dilakukan dengan observasi terfokus. Analisis taksonomi adalah analisis terhadap keseluruhan data yang terkumpul berdasarkan domain yang telah ditetapkan. Analisis taksonomi dapat disajikan dalam bentuk diagram kotak (*box diagram*), diagram garis (*line and node diagram*) dan *out line*.

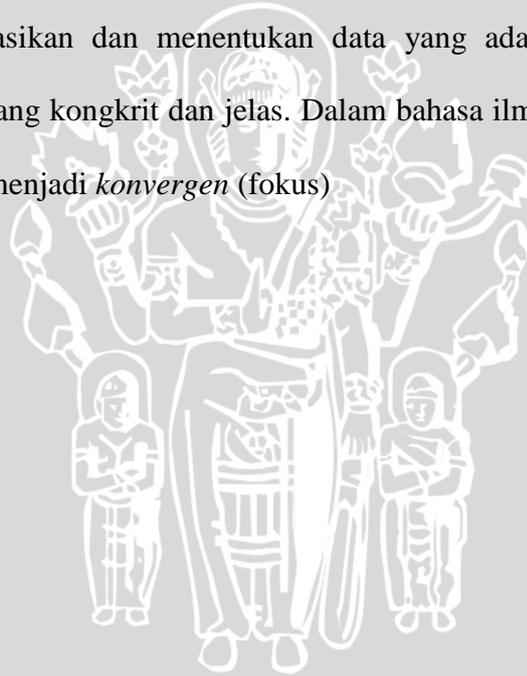
3. Analisis Komponensial (*Componential Analysis*)

Componential Analysis merupakan tahapan ketiga setelah tahap domain dan taksonomi. Caranya mencari ciri spesifik pada setiap struktur internal dengan cara mengkontraskan antar elemen. Dilakukan melalui observasi dan wawancara

terseleksi dengan pertanyaan mengkontraskan (*Contras question*). Analisis komponensial, yang dicari bukanlah keserupaan dalam domain, tetapi justru yang memiliki perbedaan / kontras.

4. Analisis Tema Budaya (*Discovering Culture Theme*)

Analisis dalam tema budaya ini lebih menekankan pada kita bahwa dalam penelitian kualitatif ini situasi sosial yang menjadi obyek ingin diteliti dan dipahami lebih mendalam oleh peneliti. Dalam tahap tema budaya, peneliti harus mampu mengkombinasikan dan menentukan data yang ada dengan berbagai variasi menjadi data yang kongkrit dan jelas. Dalam bahasa ilmiah dari data yang *divergen* (menyebar) menjadi *konvergen* (fokus)



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum

1. Sejarah Desa

Berdasarkan cerita rakyat pada masa terdahulu Desa Bululawang masih berupa hutan belantara yang kemudian datanglah seseorang yang bernama Singoyudo yang melakukan babat alas hingga menjadi sebuah perkampungan atau pedesaan. Di Bululawang sendiri terdapat pohon Bulu yang berukuran sangat besar (konon dari pohon yang berukuran besar itu terdapat lubang yang menyerupai pintu / (“lawang” dalam bahasa jawa) sampai – sampai digunakan sebagai jalan keluar masuknya beberapa desa di kecamatan Bululawang yang pada akhirnya pohon bulu tersebut dipotong. Dan konon beduk/ jidor Masjid Besar Sabilittaqwa yang ada sekarang itu terbuat dari kayu Bulu tersebut.

Sampai saat ini belum diketahui secara jelas dari berbagai sumber asal usul seseorang yang belakangan disebut dengan nama Singoyudo itu. Nama desa Bululawang sendiri berasal dari penggabungan dua kata “Bulu” dan “Lawang” (Pintu) yang artinya jalan keluar masuk beberapa desa di Kecamatan Bululawang. Ada juga yang menyebut “Bululawang” sendiri , bermakna Budi luhur lahir wangi sebagai harapan pendiri Desa Bululawang terciptanya masyarakat yang berbudi luhur untuk mencapai kemakmuran, kemajuan, keharuman nama desa.

2. Kondisi Geografis dan Ciri Geologis Desa

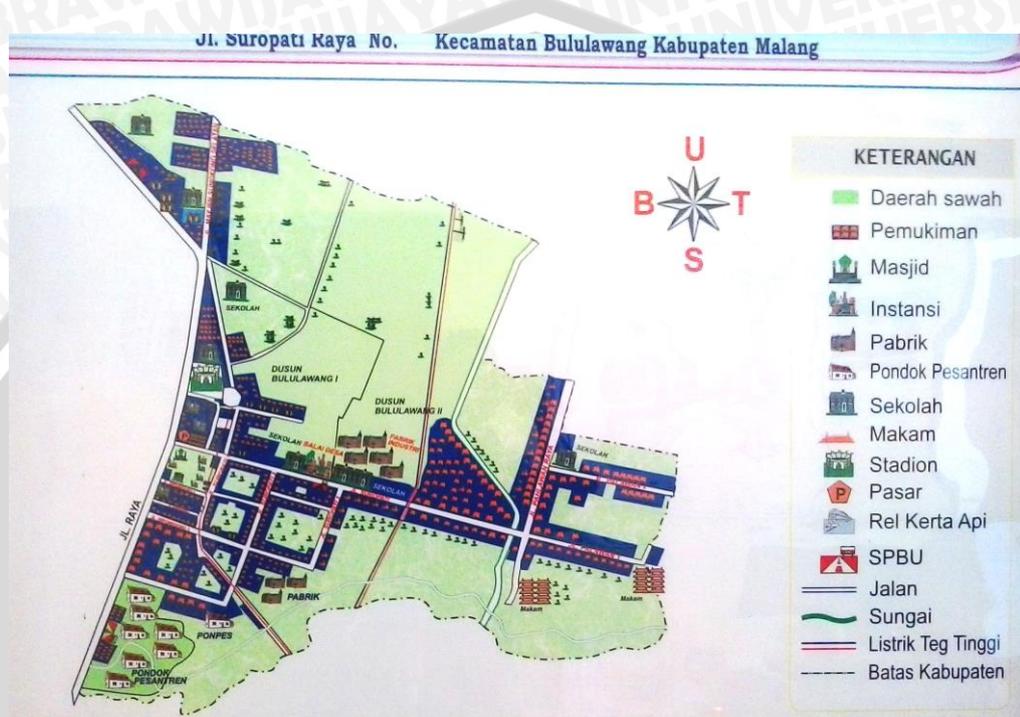
Secara administratif, Desa Bululawang terletak di wilayah Kecamatan Bululawang Kabupaten Malang dengan posisi dibatasi oleh wilayah desa-desa tetangga. Di sebelah Utara berbatasan dengan Desa Sempalwadak Kecamatan Bululawang Di sebelah Barat berbatasan dengan Desa Wandanpuro Kecamatan Bululawang. Di sisi Selatan berbatasan dengan Desa Krebbe Senggrong Kecamatan Bululawang, sedangkan di sisi timur berbatasan dengan Desa Jambearjo Kecamatan Tajinan.

Desa Bululawang merupakan kota Kecamatan Bululawang (jarak tempuh Desa Bululawang ke ibu kota kecamatan adalah 0,3 km, yang dapat ditempuh dengan waktu sekitar 5 menit). Sedangkan jarak tempuh ke ibu kota kabupaten adalah 13 km, yang dapat ditempuh dengan waktu sekitar 45 menit.

Luas Wilayah Desa Bululawang adalah 346.426 Ha. Luas lahan yang ada terbagi ke dalam beberapa peruntukan, yang dapat dikelompokkan seperti fasilitas umum, pemukiman, pertanian, perkebunan, kegiatan ekonomi dan lain-lain. Luas lahan yang diperuntukkan untuk pemukiman adalah 84 Ha. Luas lahan yang diperuntukkan untuk Pertanian adalah 89 Ha. Luas lahan untuk ladang tegalan dan perkebunan adalah 152 Ha. Sedangkan luas lahan untuk fasilitas umum adalah sebagai berikut: untuk perkantoran 3 Ha, sekolah 5 Ha, olahraga 1.9 Ha, dan tempat pemakaman umum 2 Ha.

Secara prosentase kesuburan tanah Desa Bululawang sebagai berikut:, subur 87 Ha, Hal ini memungkinkan tanaman padi untuk dapat panen dengan

menghasilkan 27,5 ton/ 5 ha. Tanaman jenis tebu 3 ton/ 0,5 ha, palawija 6 ton/ 1 ha, sayur 5 ton/ 5 ha.



Gambar 2 : Peta Desa Bululawang

Sumber : Kantor Desa Bululawang

3. Demografis/ Kependudukan

a. Jumlah Penduduk

Berdasarkan data Administrasi Pemerintahan Desa tahun 2014, jumlah penduduk Desa Bululawang adalah 6173 jiwa, dengan rincian 2.921 laki-laki dan 3252 perempuan. Jumlah penduduk demikian ini tergabung dalam 1.945 KK. Agar dapat mendeskripsikan dengan lebih lengkap tentang informasi keadaan kependudukan di Desa Bululawang 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	0-4	360 orang	5,8%
2	5-9	358 orang	5,8%
3	10-14	370 orang	5,9%
4	15-19	402 orang	6,5%
5	20-24	564 orang	9,1%
6	25-29	613 orang	9,9%
7	30-34	547 orang	8,8 %
8	35-39	504 orang	8,1%
9	40-44	407 orang	6,6%
10	45-49	418 orang	6,7%
11	50-54	522 orang	8,4%
12	55-58	550 orang	8,9 %
13	>59	558 orang	9,0 %
Jumlah Total		6173 orang	100%

Sumber : Data Kependudukan Desa Bululawang Tahun 2014

Dari data di atas nampak bahwa penduduk usia produktif pada usia 20-49 tahun Desa Bululawang sekitar 3.053 atau hampir 49 %. Hal ini merupakan modal berharga bagi pengadaan tenaga produktif dan SDM. Tingkat kemiskinan di Desa Bululawang termasuk tinggi. Dari jumlah 1.945 KK di atas, sejumlah 277 KK tercatat sebagai Pra Sejahtera, 488 KK tercatat Keluarga Sejahtera I, 425 KK tercatat Keluarga Sejahtera II, 456 KK tercatat Keluarga Sejahtera III dan 306 KK sebagai sejahtera III plus. Jika KK golongan Pra-sejahtera dan KK golongan I digolongkan sebagai KK golongan miskin, maka lebih 50% KK Desa Bululawang adalah keluarga miskin.

b. Pendidikan

Eksistensi pendidikan adalah satu hal penting dalam memajukan tingkat kesejahteraan masyarakat pada umumnya dan tingkat perekonomian pada khususnya. Pendidikan biasanya akan dapat mempertajam sistematika berpikir atau pola pikir individu, anggota masyarakat akan menjadikan mereka lebih mudah menerima informasi yang lebih maju dan tidak gagap teknologi. Dengan tingkat pendidikan yang tinggi maka akan mendorong tingkat kecakapan masyarakat yang pada gilirannya akan mendorong tumbuhnya ketrampilan kewirausahaan dan lapangan kerja baru. Dengan sendirinya akan membantu program pemerintah dalam mengentaskan pengangguran dan kemiskinan.

Di bawah ini adalah tabel yang menunjukkan tingkat rata-rata pendidikan warga Desa Bululawang.

Tabel 2 : Tamatan Sekolah Masyarakat

No	Keterangan	Jumlah	Prosentase
1	Tidak Tamat SD	1.286	20,83%
2	Tamat Sekolah SD	1.955	31,67%
3	Tamat Sekolah SMP	1.875	30,37%
4	Tamat Sekolah SMA	689	11,16 %
5	Tamat Sekolah PT/ Akademi	368	5,96 %
Jumlah Total		6173	100%

Sumber : Data Kependudukan Desa Bululawang Tahun 2014

Rentetan data kualitatif di atas menunjukkan bahwa mayoritas penduduk Desa Bululawang 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.

Desa Bululawang dari tahun ke tahun terus meningkatkan pendidikan yang sampai saat ini telah berdiri 4 Pondok Pesantren, 1 Perguruan Tinggi, 4 SMA/ SMK, 4 SMP/ MTS, 3 SDN/ MI, 2 TK, 3 PAUD, dan 40 TPQ, dari data tersebut diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kota/ desa Bululawang saat ini telah mengarah menjadi sebuah KOTA PENDIDIKAN dan KOTA SANTRI. Namun demikian peningkatan kualitas sarana prasarana pendidikan masih akan menjadi salah satu prioritas program pembangunan desa Bululawang, demikian pula dengan sarana dan prasarana pelatihan.

c. Kesehatan

Masalah kesehatan adalah hak setiap orang dan merupakan aset yang amat penting bagi masa depan bangsa secara umum. Masyarakat yang produktif adalah masyarakat yang sehat fisik dan mentalnya. Salah satu cara untuk mengukur status kesehatan masyarakat adalah mencermati banyaknya masyarakat yang terserang penyakit. Laporan warga menunjukkan adanya gejala masyarakat yang terserang penyakit relatif tinggi, yang antara lain disebabkan oleh infeksi pernapasan akut bagian atas, DBD, Chikungunya, Polio, penyakit sistem otot dan jaringan pengikat. Data tersebut menunjukkan bahwa gangguan kesehatan yang sering dialami penduduk adalah penyakit yang bersifat cukup berat dan berdurasi lama bagi kesembuhannya, yang diantaranya disebabkan perubahan cuaca serta kondisi lingkungan yang

kurang sehat. Ini tentu mengurangi daya produktifitas masyarakat Desa Bululawang secara umum.

Sedangkan data orang cacat mental dan fisik. Tercatat penderita bibir sumbing berjumlah 2 orang, dan lumpuh 3 orang. Data ini menunjukkan masih rendahnya kualitas hidup sehat di Desa Bululawang.

Hal yang perlu juga dipaparkan di sini adalah terkait keikutsertaan masyarakat dalam KB. Terkait hal ini peserta KB aktif tahun 2014 di Desa Bululawang berjumlah lumayan banyak yaitu 1.635 orang. Sedangkan jumlah bayi yang diimunisasikan dengan Polio dan DPT-1 berjumlah 238 bayi. Tingkat partisipasi demikian ini relatif tinggi walaupun masih bisa dimaksimalkan mengingat cukup tersedianya fasilitas kesehatan berupa sebuah Puskesmas, dan Polindes di Desa Bululawang. Maka wajar jika ketersediaan fasilitas kesehatan yang relatif lengka ini berdampak pada kualitas kelahiran bagi bayi lahir. Dari 113 kasus bayi lahir pada tahun 2014, hanya 1 bayi yang tidak tertolong.

Hal yang perlu juga dipaparkan di sini adalah kualitas balita. Dalam hal ini, dari jumlah 535 balita di tahun 2014, masih terdapat 5 balita bergizi buruk, 35 balita bergizi kurang dan lainnya sedang dan baik. Hal inilah kiranya yang perlu ditingkatkan perhatiannya agar kualitas balita Desa Bululawang ke depan lebih baik.

d. Mata Pencarian

Secara umum mata pencaharian warga masyarakat Desa Bululawang dapat teridentifikasi ke dalam beberap sektor yaitu pertanian, jasa/perdagangan, industri dan lain-lain. Berdasarkan data yang ada, masyarakat yang bekerja di sektor pertanian berjumlah 168 orang, yang bekerja disektor jasa / perdagangan berjumlah 673 orang, yang bekerja di sektor industri 1.241 orang, dan bekerja di sektor lain-lain 421 orang. Dengan demikian jumlah penduduk yang mempunyai mata pencaharian berjumlah 1153 orang. Berikut ini adalah tabel jumlah penduduk berdasarkan mata pencaharian.

Tabel 3 : Macam-macam Pekerjaan dan Jumlahnya

No	Macam Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	Pertanian	168 orang	6.71 %
2	Jasa/ Perdagangan		
	1. Jasa Pemerintahan	259 orang	10.34%
	2. Jasa Perdagangan	188 orang	7.51 %
	3. Jasa Angkutan	80 orang	3.19 %
	4. Jasa Ketrampilan	121 orang	4,83%
	5. Jasa lainnya	25 orang	0,9%
3	Sektor Industri	1.241 orang	49.58 %
4	Sektor lain	421 orang	16.81 %
	Jumlah	2.503 orang	100%

Sumber : Data Kependudukan Desa Bululawang Tahun 2014

Dengan melihat data di atas maka angka pengangguran di Desa Bululawang masih cukup tinggi. Berdasarkan data lain dinyatakan bahwa jumlah penduduk usia 15-55 yang belum bekerja berjumlah 431 orang dari

jumlah angkatan kerja sekitar 3063 orang. Angka-angka inilah yang merupakan kisaran angka pengangguran di Desa Bululawang.

4. Keadaan Sosial

Dengan adanya perubahan dinamika politik dan sistem politik di Indonesia yang lebih demokratis, memberikan pengaruh kepada masyarakat untuk menerapkan suatu mekanisme politik yang dipandang lebih demokratis. Dalam konteks politik lokal Desa Bululawang, hal ini tergambar dalam pemilihan kepala desa dan pemilihan-pemilihan lain (pilleg, pilpres, pilkada, dan pilgub) yang juga melibatkan warga masyarakat desa secara umum.

Jabatan kepala desa merupakan jabatan yang tidak serta merta dapat diwariskan kepada anak cucu. Mereka dipilih karena kecerdasan, etos kerja, kejujuran dan kedekatannya dengan warga desa. Kepala desa bisa diganti sebelum masa jabatannya habis, jika ia melanggar peraturan maupun norma-norma yang berlaku. Begitu pula ia bisa diganti jika ia berhalangan tetap.

Karena demikian, maka setiap orang yang memiliki dan memenuhi syarat-syarat yang sudah ditentukan dalam perundangan dan peraturan yang berlaku, bisa mengajukan diri untuk mendaftar menjadi kandidat kepala desa. Fenomena ini juga terjadi pada pemilihan Kepala Desa Bululawang pada tahun 2013. Pada pilihan Kepala Desa ini partisipasi masyarakat cukup tinggi, yakni hampir 80%. Tercatat ada Tujuh kandidat kepala desa pada waktu itu yang mengikuti pemilihan kepala desa. Pilihan kepala Desa bagi warga masyarakat Desa Bululawang seperti acara perayaan desa.

Pada bulan Agustus 2013 ini masyarakat juga dilibatkan dalam pemilihan Gubernur Jawa Timur putaran I secara langsung. Walaupun tingkat partisipasinya lebih rendah dari pada pilihan kepala Desa, namun hampir 70% daftar pemilih tetap, memberikan hak pilihnya. Ini adalah progres demokrasi yang cukup signifikan di desa Bululawang.

Setelah proses-proses politik selesai, situasi desa kembali berjalan normal. Hiruk pikuk warga dalam pesta demokrasi desa berakhir dengan kembalinya kehidupan sebagaimana awal mulanya. Masyarakat tidak terus menerus terjebak dalam sekat-sekat kelompok pilihannya. Hal ini ditandai dengan kehidupan yang penuh tolong menolong maupun gotong royong.

Walaupun pola kepemimpinan ada di Kepala Desa namun mekanisme pengambilan keputusan selalu ada pelibatan masyarakat baik lewat lembaga resmi desa seperti Badan Perwakilan Desa maupun lewat masyarakat langsung. Dengan demikian terlihat bahwa pola kepemimpinan di Wilayah Desa Bululawang mengedepankan pola kepemimpinan yang demokratis.

Berdasarkan deskripsi beberapa fakta di atas, dapat dipahami bahwa Desa Bululawang mempunyai dinamika politik lokal yang bagus. Hal ini terlihat baik dari segi pola kepemimpinan, mekanisme pemilihan kepemimpinan, sampai dengan partisipasi masyarakat dalam menerapkan sistem politik demokratis ke dalam kehidupan politik lokal. Tetapi terhadap minat politik daerah dan nasional terlihat masih kurang antusias. Hal ini dapat dimengerti dikarenakan dinamika politik nasional dalam kehidupan keseharian

masyarakat Desa Bululawang kurang mempunyai greget, terutama yang berkaitan dengan permasalahan, kebutuhan dan kepentingan masyarakat secara langsung.

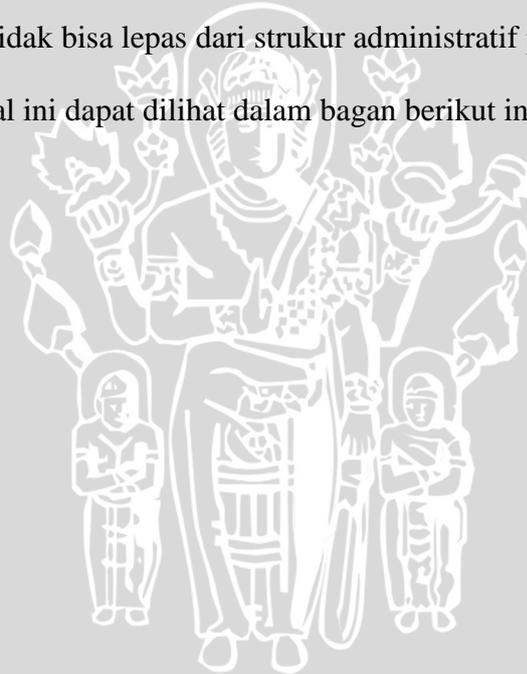
Berkaitan dengan letaknya yang berada ditengah kabupaten Malang suasana budaya masyarakat Jawa sangat terasa di Desa Bululawang. Dalam hal kegiatan agama Islam misalnya, suasananya sangat dipengaruhi oleh aspek budaya dan sosial Jawa. Hal ini tergambar dari dipakainya kalender Jawa/ Islam, masih adanya budaya, slametan, tahlilan, mithoni, dan lainnya, yang semuanya merefleksikan sisi-sisi akulturasi budaya Islam dan Jawa.

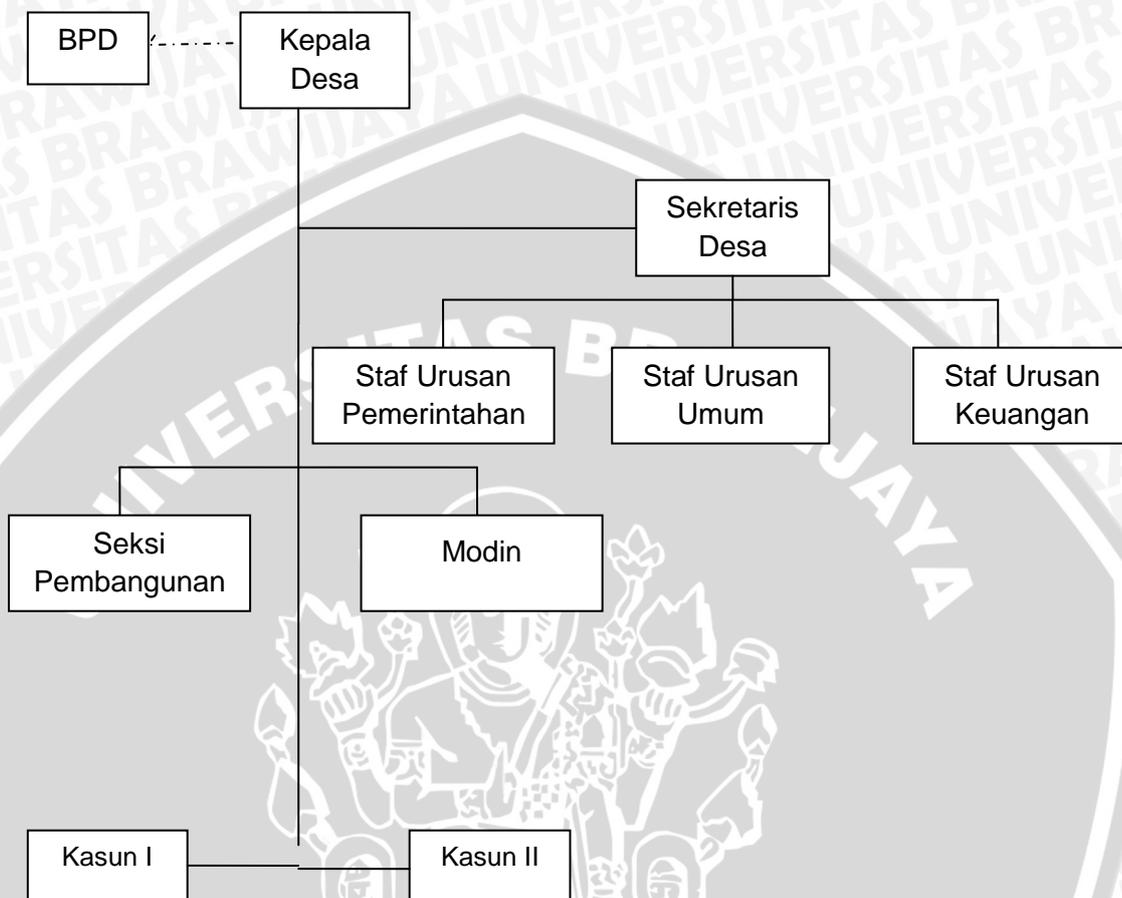
Dengan semakin terbukanya masyarakat terhadap arus informasi, hal-hal lama ini mulai mendapat respon dan tafsir balik dari masyarakat. Hal ini menandai babak baru dinamika sosial dan budaya, sekaligus tantangan baru bersama masyarakat Desa Bululawang. Dalam rangka merespon tradisi lama ini telah mewabah dan menjamur kelembagaan sosial, politik, agama, dan budaya di Desa Bululawang. Tentunya hal ini membutuhkan kearifan tersendiri, sebab walaupun secara budaya berlembaga dan berorganisasi adalah baik tetapi secara sosiologis ia akan beresiko menghadirkan kerawanan dan konflik sosial.

5. Kondisi Pemerintahan Desa

Keberadaan Rukun Tetangga (RT) sebagai bagian dari satuan wilayah pemerintahan Desa Bululawang sejumlah 45 RT memiliki fungsi yang sangat berarti terhadap pelayanan kepentingan masyarakat wilayah tersebut, terutama

terkait hubungannya dengan pemerintahan pada level di atasnya. Dari kumpulan Rukun Tetangga inilah sebuah Padukuhan (Rukun Warga; RW) terbentuk. Wilayah Desa Bululawang terbagi di dalam 8 Rukun Warga (RW) yang tergabung di dalam 2 Dusun yaitu: dusun I Bululawang , dusun II Bululawang, yang masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Dusun. Posisi Kasun menjadi sangat strategis seiring banyaknya limpahan tugas desa kepada aparat ini. Sebagai sebuah desa, sudah tentu struktur kepemimpinan Desa Bululawang tidak bisa lepas dari struktur administratif pemerintahan pada level di atasnya. Hal ini dapat dilihat dalam bagan berikut ini:





Gambar 3 : Susunan Organisasi & Tata Kerja Pemerintah Desa Bululawang

Sumber : Kantor Desa Bululawang

Tabel 4 : Nama Pejabat Pemerintah Desa Bululawang

No	Nama	Jabatan
1	Hasan Bashori	Kepala Desa
2	Isbandi SE	Plt Sekretaris Desa/ Kasun II
3	-	Kasun I
4	Arfan Dwi Junaidi, Amd.	Kaur pemerintahan
5	Tri Marnaning Ir	Kaur Keuangan
6	Afida Indarti	Kaur Umum
7	Ilman Nafian	Kaur Pembangunan
8	Imam Subakri	Modin / P3N
9	-	Kepetengan
10	Joko Santoso	Staf
11	Wahyu Sulis S.	Staf
12	M. Rifqi Faizin	Staf

Sumber : Kantor Desa Bululawang 2014

Tabel 5 : Nama Badan Permusyawaratan Desa Bululawang

No	Nama	Jabatan
1	H.Abdul Wachid	Ketua
2	Bambang Catur P.	Sekretaris
3	Ahmad Nur Robby	Anggota
4	M. Munif .	Anggota
5	H. Alimin	Anggota
6	Lasmanu	Anggota
7	H. Abd. Wahid, BA	Anggota

Sumber : Kantor Desa Bululawang 2014

Tabel 6 : Nama-nama LPMD Desa Bululawang

No	Nama	Jabatan
1	Moch. Toha	Ketua
2	M. Cholil	Sekretaris
3	Ike Srimeiwulan	Bendahara
4	Wiyanto	Anggota
5	Ach. Suhadak	Anggota
6	Adnan Afandi	Anggota
7	H. Machbil Adhim	

Sumber : Kantor Desa Bululawang Tahun 2014

B. Penyajian Data

Berdasarkan penelitian yang dilakukan di Desa Bululawang, didapatkan data mengenai kinerja aparatur pemerintah Desa Bululawang dalam pelayanan administrasi kependudukan, yaitu sebagai berikut

1. Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Bululawang dalam memberikan pelayanan

Kinerja aparatur pemerintah Desa Bululawang dalam memberikan pelayanan adalah sesuatu yang dilakukan oleh masing-masing individu aparatur pemerintah desa bululawang dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Oleh sebab itu dibutuhkan kinerja yang baik dari aparatur pemerintah desa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat guna tercapainya tujuan dari adanya pemerintah desa itu sendiri yang mana adalah memberikan pelayanan. Guna mengetahui bagaimana kinerja aparatur pemerintah desa bululawang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, penulis membagi ke dalam empat

bagian yang mana hal tersebut dapat digunakan untuk menilai kinerja dari masing-masing individu aparatur pemerintah desa Bululawang, yaitu :

a) Kinerja Aparatur dalam menjalankan tugas

Dalam menjalankan tugas sebagai aparatur pemerintah desa, perangkat desa dituntut untuk mempunyai sebuah kemampuan untuk melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja aparatur pemerintah desa tersebut dapat berupa kecakapan, pengalaman, serta waktu. Hal tersebut dapat diartikan bahwa kinerja sangat berkaitan dengan individu pelaksana, dalam arti bahwa kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor intern yang ada dalam diri individu, sehingga berkaitan pula dengan kinerja individu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan.

Salah satu pengujian dari mampu tidaknya aparatur pemerintah dalam menjalankan tugas yaitu mengalami kesulitan ataupun kendala dalam menjalankan tugasnya. Disamping itu, juga kemampuan aparatur juga dapat dinilai dari pemecahan masalah dan kendala yang dihadapi dalam menyelesaikan tugasnya. Dalam menjalankan tugasnya, aparatur pemerintah desa bululawang mempunyai kemampuan yang mendukung dalam menjalankan tugasnya, seperti yang diutarakan oleh Ibu Tri Marnaning selaku Kaur Keuangan

“dalam menjalankan tugas saya, Alhamdulillah tidak mengalami kesulitan maupun kendala mas. Pendidikan saya sangat bermanfaat dalam pekerjaan saya. Saya itu S1 ambil jurusan sosial ekonomi, sosialnya kan sudah bermasyarakat disini, berinteraksi dengan masyarakat dengan baik dan ekonominya bermanfaat sebagai kaur keuangannya ini mas. Jadi sangat berkaitan dengan tupoksi saya disini mas.” (Wawancara tanggal 9 Februari 2015 pukul 11.50 WIB).

Hal senada juga disampaikan oleh Bu Ida selaku Kaur Umum

“Selama bekerja disini, saya tidak mengalami kesulitan, hanya saja kalau lampu mati itu yang sulit. Dalam menjalankan tugas saya, ternyata jurusan saya dulu bermanfaat dalam praktek kerja disini. Saya dulu di SMEA mengambil jurusan administrasi perkantoran. Jadi sangat bermanfaat karena dibagian umum ini banyak berhubungan dengan administrasinya.” (Wawancara tanggal 9 Februari 2015 pukul 12.16 WIB)

Dalam hal yang sama, sedikit ada perbedaan ketika wawancara kepada Bapak Arfan, beliau mengungkapkan bahwa

“Pendidikan formal terakhir saya yaitu D3 perkebunan, dalam menjalankan pekerjaan saya disini sebagai kaur pemerintahan, tentu melenceng jauh, tapi ya sedikit-sedikit berkaitan seperti manajemennya ataupun teknologinya. Namun dalam pengerjaan tugas saya disini, tidak ada kesulitan, kesulitan ya biasanya hanya terjadi pada orang-orang yang rewel ataupun cerewet saja, tapi ya kita berusaha melayani sebaik mungkin sesuai prosedur dan kebutuhannya”. (Wawancara pada tanggal 11 Februari 2015 pukul 11.02 WIB)

Kesulitan ataupun kendala yang terjadi pada kinerja aparatur desa pada dasarnya bukan karena internal mereka sendiri, akan tetapi ada pemerintahan di atasnya. Hal tersebut sebagaimana seperti yang diungkapkan oleh Bapak Hasan Bashori selaku kepala desa

“Yang selama ini terjadi disini ya seperti yang samean tau, bahwa pelayanannya ya kayak gini, ada IT, ada aplikasi, dan kecepatan dalam pelayanan. Kalau pelayanan yang ada hubungannya dengan kita ya tidak ada masalah, tapi kan desa itu biasanya ada hubungannya dengan birokrasi di atasnya desa, seperti kecamatan, catatan sipil, dll. Itu yang terkadang jadi masalah bagi masyarakat, tapi kalau secara internal disini tidak ada masalah.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2015 pukul 11.32 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kemampuan aparatur pemerintah desa bululawang dalam menjalankan tugasnya dapat dikatakan baik. Hal tersebut dikarenakan kemampuan aparatur desa juga kebanyakan didukung oleh pendidikan formal yang sesuai dengan keilmuannya.

Disisi lain bahwa dalam menjalankan tugasnya untuk mengabdikan kepada masyarakat tidak mengalami kesulitan.

b) Kedisiplinan Aparatur dalam menyelesaikan tugas

Kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan, dapat dilihat dari kedisiplinan aparatur dalam menyelesaikan tugasnya. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal, dibutuhkan sebuah kedisiplinan dari aparatur, yang mana adanya kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan berlaku. Mengesampingkan kepentingan individu demi kepentingan masyarakat sudah menjadi kewajiban bagi aparatur pemerintah desa, karena pemerintah desa dituntut untuk memberikan pelayanan maksimal bahwa dalam pelayanan kepada masyarakat tidak bisa dikesampingkan.

Dalam menyelesaikan tugas, perangkat desa terbagi menjadi dua, yaitu memberikan pelayanan secara langsung dengan masyarakat dan menyelesaikan tugas di internal pemerintahan desa itu sendiri. Dalam hal ini, ketepatan waktu sangat diperlukan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi masing-masing perangkat. Karena apabila ketepatan waktu diabaikan, maka akan terjadi penumpukan tugas dan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kedisiplinan aparatur dalam menyelesaikan tugas, ini sudah diupayakan oleh aparatur pemerintah desa bululawang meskipun ada beberapa kekecewaan dari masyarakat. Secara internal dalam pemerintah desa, tugas-tugas

sudah tidak terjadi penumpukan, sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Hasan Bashori selaku kepala desa bahwa

“Pekerjaan itu semua sudah punya tupoksi masing-masing, dan tugas pokok itu ya sudah terbagi pada masing-masing perangkat, pekerjaan itu bisa numpuk kalau perangkat itu tidak menjalankan, artinya pekerjaan itu tidak segera diselesaikan akhirnya nambah lagi dan nambah lagi. Kalau disini Alhamdulillah selama ini belum pernah. Jadi itu melihatnya kan disini, melihatnya kan ada complain dari masyarakat, jadi ada hal yang tidak beres dalam pelayanan, berarti kan ada sesuatu yang menumpuk, dan complain-komplain selama ini juga belum ada, adanya ya yang berhubungan dengan pemerintahan yang diatas desa.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2015 pukul 11.32 WIB)

Disamping itu, Bapak Hasan Bashori juga menambahkan bahwa

“Karena kepala desa dan perangkat desa jam kantor itu jam 8 pagi sampai jam 1 jam 2 siang. Tapi di desa itu berbeda dengan kelurahan, kalau di kelurahan, itu jam 8 pagi sampai jam 4 sore, setelah itu tidak melayani. Tapi kalau desa, itu 24 jam dan dirumah juga bisa, kalau ada orang masalah tawuran, kecelakaan maupun kematian, itu ada hubungannya dengan desa, dan itu harus dilayani.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2015 pukul 11.32 WIB)

Dalam menunjukkan kedisiplinan aparatur pemerintah dalam menyelesaikan tugasnya tersebut diperkuat oleh Bu Ida selaku Kaur Umum bahwa “Jangan sampai warga itu bolak-balik, kalau saya itu ya, ada kepentingan masyarakat ada urusan apa sesulit apapun langsung tak buat surat sudah orang biar langsung pergi gitu mas” Wawancara tanggal 9 Februari 2015 pukul 12.16 WIB

Namun hal tersebut diatas, tidak memberikan jaminan bahwa pada jam kerja seluruh perangkat ada di kantor. Seperti yang diungkapkan oleh Bapak Arif selaku warga yang menyatakan bahwa “perlu ditingkatkan, terutama ya kedisiplinan pada jam kerja. Karena biasanya ya pada waktu jam kerja itu keluar

entah urusan apa, dan pulangnyanya itu juga lebih awal, biasanya jam 12 kantor ini sudah agak sepi.” (Wawancara pada 25 Februari 2015 pukul 10.00 WIB). Hal tersebut diperkuat oleh desi yang mengungkapkan bahwa “kedisiplinan aparatur masih kurang sepertinya, karena terkadang banyak perangkat desa yang pergi di jam kerja” (Wawancara pada tanggal 26 Februari 2015 pukul 13.30 WIB).

Disamping itu Bapak Nugroho juga mengungkapkan hal yang sama bahwa

“Kalau aparat desa itukan seharusnya masuk pagi jam 8, lha sampai jam 11 siang sudah hilang semua. Itu efektifnya, habis itu hilang semua. Seharusnya standartnya Indonesia itu kan sampai jam 4 sore, atau paling tidak sama seperti guru SD atau apalah yang sampai jam 1 jam 2 siang. Lha disini tidak, jam 11 siang sudah hilang, nanti kalau ada yang nyari perangkat ya ada satu dua yang piket, tapi yang terkait langsung dengan masyarakat ya tinggal bilang ya besok ditemui pagi, surat diterima, permohonan diterima, tapi diproses baru besok. Ini yang saya temukan disini.” (Wawancara pada tanggal 25 Februari 2015 pukul 11.45 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam memberikan pelayanan dan menjalankan tugasnya, aparatur pemerintah desa sudah berusaha bekerja dengan maksimal. Namun perlu diperhatikan kembali bahwa apa yang dirasakan masyarakat harus bisa dirasakan oleh aparatur desa. Yang mana masyarakat ada beberapa yang mengungkapkan bahwa kurang disiplinnya dari aparatur pemerintah desa itu sendiri yang kemudian terpaksa apa yang menjadi kebutuhan masyarakat saat itu menjadi tertunda.

c) Semangat Kerja Aparatur

Dalam melakukan sebuah pekerjaan, tentu dibutuhkanlah suatu semangat kerja dari setiap individu yang mana semangat kerja tersebut dapat menciptakan kinerja yang bagus. Disisi lain, semangat kerja juga dapat digunakan sebagai alat

untuk melakukan penilaian pekerjaan. Semangat kerja merupakan sikap kesediaan perasaan yang memungkinkan seorang pegawai atau karyawan untuk menghasilkan kerja yang lebih banyak dan antusias ikut dalam menyelesaikan pekerjaan.

Berdasarkan hasil penelitian, semangat kerja aparatur pemerintah desa bululawang dalam memberikan pelayanan cukup baik. Hal tersebut pada awalnya terlihat dari antusiasme aparatur pemerintah desa bululawang dalam melayanani peneliti yang akan melakukan penelitian di desa tersebut. Dan hal tersebut benar bahwa aparatur memang mempunyai semangat kerja yang baik, seperti yang diungkapkan Bu Ida Selaku Kaur Umum bahwa “Kerja itu harus semangat mas, karena itu merupakan ibadah saya, yang kedua panggilan sosial saya, karena bertemu masyarakat itu enak, yang ketiga karena untuk kebutuhan keluarga.” (Wawancara tanggal 9 Februari 2015 pukul 12.16 WIB)

Disisi lain, bekerja merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan yang mana penghasilan tersebut tentu untuk kebutuhan keluarga seperti yang diungkapkan oleh Ibu Tri Marnaning bahwa “Semangat bekerja itu ya jelas mas, tentunya Ya demi anak, kita kan mencari uang demi anak” (Wawancara pada tanggal 9 Februari 2015 pukul 11.50 WIB).

Semangat kerja dengan motif lain juga diungkapkan Bapak Arfan bahwa

“semangat kerja itu harus mas, apalagi bekerja didekat rumah sendiri, karena saya sudah merasakan kerja di luar pulau, yaitu di Kalimantan, tempat terpencil. Sekarang di bululawang terasa semangat karena dekat dengan keluarga dekat dengan teman juga.” (Wawancara pada tanggal 11 Februari 2015 pukul 11.02 WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa aparatur pemerintah desa mempunyai semangat kerja yang baik dalam melaksanakan pekerjaan. Namun masing-masing aparatur pemerintah desa Bululawang mempunyai alasan yang berbeda-beda dengan yang lainnya. Dilihat dari berbagai faktor pemicu semangat kerja yang dipunyai oleh apaaratur pemerintah desa, dapat dikatakan bahwa aparatur pemerintah desa mempunyai semangat kerja karena mempunyai kebutuhan dan sudah mempunyai prinsip.

d) Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan

Pada hakikatnya, pelayanan prima merupakan salah satu usaha yang dilakukan perusahaan/organisasi publik untuk melayani pengguna layanan dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pengguna layanan dan memenuhi kebutuhan serta keinginan peguna layanan, baik yang berupa produk barang atau jasa. Pelayanan terbaik yang diberikan organisasi publik tentu untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Dalam memberian kepuasan tersbut, dibutuhkan sikap yang baik dari aparatur dalam memberikan pelayanan, karena dengan melayani pelanggan sepenuh hati akan membuat pelanggan puas.

Berdasarkan hasil penelitian kepada masyarakat, sikap yang di lakukan oleh aparatur pemerintah desa Bululung kepada masyarakat dalam memberikan layanan pada umumnya baik. Kebanyakan dari masyarakat memberikan jawaban bahwa sikap aparatur pemerintah desa Bululawang dalam memberikan pelayanan cukup baik dan ramah. Hal tersebut seperti yang diutarakan oleh Bapak Sujono

bahwa “Sikap yang ditunjukkan aparatur pemerintah desa bululawang dalam memberikan pelayanan mempunyai sikap yang bagus, yang mana mereka melayani dengan baik apa yang dibutuhkan masyarakat” (Wawancara pada tanggal 24 Februari 2015 pukul 11.00 WIB).

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Arif bahwa “Dalam memberikan pelayanan, sikap perangkat desa disana itu baik, ramah, dan tidak membuat tegang karena bisa mencairkan suasana” (wawancara pada tanggal 25 Februari 2015 pukul 10.00 WIB). Disamping itu, Bapak Nugroho menjelaskan bahwa aparatur pemerintah desa bululawang itu “Kalau secara sikap, baik mas, namanya juga orang desa, sudah saling mengenal satu sama lain juga, jadi ramah mas, enak diajak ngobrol.” (Wawancara pada tanggal 25 Februari 2015 pukul 11.45 WIB).

Bapak Khusrindratno juga menyatakan bahwa dengan baiknya sikap akan memberikan kemanfaatan kepada masyarakat “Sikap aparatur pemerintah desa itu baik mas, ramah dan santun juga, dari keramahannya itu dapat membuat saya maupun masyarakat kalau kembali lagi ke kantor desa itu enak, tidak canggung.” (Wawancara pada tanggal 26 Februari 2015 pukul 10.00 WIB). Ibu Desi pun menambahkan bahwa “Sikapnya ya baik, ramahnya ramah, tapi terlalu banyak bercandanya, ya mungkin itu untuk mencairkan suasana” (Wawancara pada tanggal 26 Februari 2015 pukul 13.30WIB)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa aparatur pemerintah desa Bululawang mempunyai sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut tentu terlihat dari

kepuasan masyarakat akan sikap akan sikap dari aparatur pemerintah desa serta dari banyaknya masyarakat yang menyatakan bahwa sikap aparatur pemerintah desa bululawang dalam memberikan pelayanan cukup baik. jadi dapat dikatakan bahwa dalam hal ini aparatur pemerintah desa Bululawang menenkankan pelayanan prima jika dilihat dari segi sikap yang ditunjukkan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Kualitas pelayanan dalam pelaksanaan layanan

Pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa bululawang pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Di dalam pemberian pelayanan, ada standar pelayanan publik yang mana hal tersebut akan menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Standar pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik akan dapat diketahui saat pelaksanaan pemberian pelayanan tersebut kepada masyarakat. Adapun hal-hal yang digunakan dalam penilaian kualitas pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa bululawang adalah sebagai berikut

a) Kesederhanaan prosedur

Kesederhanaan prosedur pelayanan mengartikan bahwa pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Hal tersebut dikarenakan kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Apabila alur ataupun prosedur yang diberikan kepada masyarakat, maka masyarakat tidak akan mengalami kesulitan.

Dalam kesederhanaan prosedur, aparat pemerintah desa bululawang tidak menyulitkan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Hal tersebut terbukti dari hasil wawancara kepada masyarakat. Sebagaimana Bapak Arif menyampaikan bahwa “Prosedur pelayanan yang diberikan sudah baik.” (Wawancara tanggal 25 Februari 2015 pukul 10.00 WIB)

Hal serupa juga diutarakan oleh Bapak Khusrindratno “prosedur pelayanan yang diberikan mudah sesuai dengan prosedur.” (Wawancara tanggal 26 Februari 2015 pukul 10.00 WIB). Hal yang sama juga disampaikan oleh Ibu Siti, namun lebih memberikan kritik kepada masyarakat bahwa “Prosedur pelayanan yang diberikan jelas, tapi biasanya banyak masyarakat yang meremehkan yang kemudian menyebabkan mereka kembali lagi dan kembali lagi.” (Wawancara tanggal 26 Februari 2015 pukul 12.00 WIB).

Sedangkan pendapat yang sedikit berbeda disampaikan oleh Ibu Mai Mardiah “Prosedur pelayanan yang diberikan kepada saya dulu jelas, akan tetapi sebenarnya rumit atau tidaknya itu tergantung yang diurus, kalau saya dulu mengurus akte anak. Ya tidak begitu rumit.” (Wawancara tanggal 26 Februari 2015 pukul 15.45 WIB).

Dari beberapa hasil wawancara tersebut dapat diartikan bahwa aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan tidak rumit dan tidak mempersulit. Semua prosedur berdasarkan standar yang berlaku dan tidak melebihi-lebihkan sesuatu yang membuat sulit. Hal tersebut tentu mengindikasikan bahwa aparat

pemerintah desa juga mempunyai tujuan mulia, yaitu ingin memudahkan urusan masyarakat.

b) Waktu Penyelesaian Pekerjaan

Pemberian pelayanan kepada masyarakat tentu harus memperhatikan seberapa cepat penyelesaian pekerjaan yang dibebankan oleh masyarakat kepada aparatur pemerintah desa. Apabila terjadi berbagai kendala, maka dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, sehingga memberikan sebuah kepastian kepada masyarakat. Dengan adanya kepastian waktu, maka masyarakat akan bisa lebih lega karena bisa menyusun agenda pribadinya masing-masing tanpa harus menunggu sesuatu yang belum jelas hasilnya.

Waktu penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa Bululawang pada dasarnya cukup cepat. Namun apabila ada sebuah kendala, misalnya kepala desa sedang ada urusan keluar, maka itu yang sedikit menghambat dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Berkaitan dengan hal ini, masyarakat lebih memberikan pendapat yang positif terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur desa karena meskipun terjadi kendala, masyarakat juga diberikan solusinya. Seperti yang dinyatakan oleh pak Sujono bahwa “Ini tadi saya masuk mulai mengurus jam 9, dan sekarang jam 11 selesai, soalnya kepala desanya ini tadi masih ada urusan keluar. Ketentuan waktunya tersebut, nanti kalau sudah selesai di sms perangkat desa yang melayani tadi.”

(Wawancara tanggal 24 Februari 2015 pukul 11.00 WIB)

Keterangan lebih lanjut disampaikan oleh Bapak Arif “Waktu pelayanan administrasi kependudukan waktu di pemerintah desa ya sekitar 15 menit, kalau hasilnya ya tergantung dengan pemerintah di atasnya, misalnya dispendukcapil.” (Wawancara tanggal 25 Februari 2015 pukul 10.00 WIB). Pada dasarnya yang membuat pelayanan di desa seperti lama itu ya karena proses di pemerintahan di atasnya desa, baik itu kecamatan, dispendukcapil, atau yang lainnya. Hal tersebut diperkuat oleh Ibu Siti

“Iamanya waktu pelayanan itu sesuai kebutuhan mas, kalau urusan dengan desa saja ya cepet mas, tinggal ketik dan kepala desa ada ya langsung jadi. Kalau urusannya ada yang ke kecamatan ataupun ke dispendukcapil, ya terpaksa harus menunggu sampai besok.” (Wawancara tanggal 26 Februari 2015 pukul 12.00 WIB).

Pernyataan yang sama juga disampaikan oleh Ibu Mai Mardiah bahwa “pelayanannya sebentar sih mas kalau pelayanan di perangkatnya, yang lama itu waktu nunggu tanda tangan pak kepala desa, kalau ada ya bisa langsung, tapi kalau tidak ada ya terpaksa harus nunggu.” (Wawancara tanggal 26 Februari 2015 pukul 15.45 WIB). Sedangkan Ibu Desi memberikan keterangan tersendiri bahwa pelayanan dari aparat desa ini cukup cepat bahwa “pelayanan yang diberikan itu sekitar 5-15 menit sudah selesai kalau sekedar membuat surat dan minta tanda tangan ke kepala desa, tapi kalau kepala desa lagi sibuk keluar ya harus menunggu.” (Wawancara 26 Februari 2015 pukul 13.30 WIB). Disisi lain, Bapak Ejik meberikan keterangannya bahwa pemberian pelayanan administrasi kependudukan lumayan cepat “Dulu waktu ngurus akte cuma mengisi saja, sekitar 30 menit selesai.” (Wawancara tanggal 26 Februari 2015 pukul 16.53 WIB).

Jadi dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa bululawang terbilang cukup cepat dan memuaskan. Namun yang perlu diperhatikan bahwa kordinasi aparatur desa dengan kepala desa harus lebih diperjelas lagi, missalnya kepala desa ada urusan keluar, itu waktu kembalinya dipastikan terlebih dahulu, jadi bisa memberikan kepastian yang pasti kepada masyarakat. Sehingga masyarakat tidak angan-angan sudah selesai apa belumnya meskipun sudah ada sms kalau jadi.

c) Kejelasan (syarat teknis & administratif, aparatur dan biaya pelayanan)

Pelayanan publik itu harus menggunakan unsur nilai kejelasan didalamnya, karena dengan adanya kejelasan lah pelayanan akan bisa maksimal dan mudah diterima oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa bululawang, unsur kejelasan yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang ada yaitu kejelasan syarat teknis dan administratif untuk mendapatkan pelayan, kemudian unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran yang jelas.

Kejelasan dalam pelayanan yang ada di pemerintah desa bululawang ada yang jelas da nada yang tidak, hal tersebut tergantung pada masing-masing unsur. Kejelasan dari persyaratan teknis dan administratif yang ada di pemerintah desa

bululawang pada dasarnya jelas namun tidak dijelaskan. Dalam wawancara Bapak Isbandi selaku sekretaris desa menatakan bahwa “pengantar RT/RW merupakan syarat pokok untuk mendapatkan pelayanan, karena struktur paling rendah dari pemerintah adalah RT/RW.” (Wawancara tanggal 9 Februari 2015 pukul 10.40 WIB). Hal senada juga diungkapkan oleh Ibu Tri Marnaning bahwa “untuk mendapatkan pelayanan harus ada surat pengantar dari RT RW setempat, jadi pak RT RW nya tau kalau ada warganya yang ngurus di kantor desa.” (Wawancara tanggal 9 Februari 2015 pukul 11.50 WIB).

Jawaban yang sama juga dinyatakan oleh hampir semua aparatur pemerintah desa bululawang, karena itu merupakan sebuah persyaratan yang sudah pasti dan jelas diketahui oleh seluruh aparatur desa bululawang. Seperti yang diungkapkan diatas bahwa sebenarnya persyaratannya itu sudah jelas, akan tetapi tidak dijelaskan. Tidak dijelaskan disini dalam artian bahwa tidak diumumkannya hal tersebut di papan pengumuman ataupun tembok dan sejenisnya, sehingga dikawatirkan warga tidak mengetahui dan akhirnya harus kembali ke RT/RW untuk mengurus surat pengantar. Demikian pula pada persyaratan yang lainnya seperti mengurus KK, KTP, Akte, dll, itu hanya sekedar di tempel di masing-masing meja Kaur, sehingga hal tersebut tidak dapat diketahui warga secara umum.

Pada unsur kejelasan yang lainnya, seperti kejelasan aparaturnya siapa yang bertugas, ini sebenarnya kurang jelas namun sudah dijelaskan. Dijelaskannya bahwa seperti misalnya ada masyarakat yang hendak mengurus

sesuatu, itu langsung ditanya sama aparaturnya desa dan kemudian diarahkan kepada yang bersangkutan. Seperti yang dinyatakan oleh Pak Sujono bahwa “Tidak kebingungan, karena waktu kesini langsung ditanya dan diarahkan ke siapa yang bersangkutan mengenai kebutuhan saya tadi.” (Wawancara tanggal 24 Februari 2015 pukul 11.00 WIB).

Hal yang sama juga dikatakan oleh Ibu Mai Mardiah bahwa “Tidak, karena waktu disana itu langsung ditanya keperluannya apa dan kemudian diarahkan ke siapa mengurusnya.” (Wawancara tanggal 26 Februari 2015 pukul 15.45 WIB). Jawaban yang tak berbeda ketika wawancara kepada Ibu Chusnul bahwa “Tidak, karena langsung dikasih tau begitu datang.” (Wawancara tanggal 26 Februari 16.20 WIB)

Begitu pula jawaban yang sama dilontarkan oleh warga yang lainnya. Pada dasarnya secara tata ruang, warga akan kebingungan apabila langsung masuk seperti yang saya alami. Akan tetapi hal tersebut dapat diatasi dengan segera tanggap menyambut masyarakat yang datang sehingga masyarakat tidak sampai kebingungan mencari siapa petugasnya. Maka dari hasil wawancara dan pengamatan oleh peneliti, dapat disimpulkan bahwa kejelasan mengenai aparaturnya yang bertugas di masing-masing urusan sebenarnya kurang jelas, akan tetapi dijelaskan secara langsung sehingga menjadi jelas.

Sedangkan kejelasan biaya pelayanan adalah hal yang belum jelas yang terjadi di pemerintah desa bululawang. Dalam hal ini biaya tidak di buatkan dasar hukum ataupun aturan yang baku, jadi membuat ada yang masyarakat yang

membayar dan ada yang tidak membayar. Bahkan hal tersebut diakui sendiri oleh aparatur desa selaku pelaksana pelayanan. Seperti yang di utarakan Bapak Isbandi selaku Sekretaris Desa bahwa

“Tidak ada, kalau di desa sini kan tetap untuk kebutuhan administrasi ya seikhlasnya warga masyarakat, itu ada pengecualian, seperti untuk keterangan usaha yang bayar, karena ada hubungannya dengan usaha, hubungannya dengan bank, apa-apa nanti yang jadi sasaran utama pasti desa. Sedangkan untuk administrasi kependudukan gitu ya kita tidak mematok harga, ya memang kita bilangannya gratis, tapi kenyataannya itu mas tetap ada, ada yang ngasih. Tapi kalau tidak dikasih ya kita tidak narik mas. Tapi apabila ada hubungannya dengan surat-surat berharga, itu tetep kita ada biaya administrasinya, biaya tersebut ditentukan oleh keputusan kepala desa. Contohnya seperti orang pindah masuk ke desa bululawang, desa bululawang dikatakan desa urban, desa kota, lha semakin padat semakin kompleks permasalahannya, itu tetep kita kenakan biaya yang dibuat berdasarkan keputusan desa, bahwa penduduk masuk itu ada biaya administrasinya, karena hubungannya dengan penggunaan fasilitas umum yang ada disini, termasuk tempat ibadah,, pemakaman, dan lain-lain.” (Wawancara tanggal 9 Februari 2015 pukul 10.40 WIB)

Hal tersebut diperkuat oleh perangkat lain yaitu Bu Ida yang mengungkapkan bahwa

“Surat itu kan macam-macam, ada surat yang berharga, ada yang biasa, apalagi untuk warga yang tidak mampu, itu tanpa kita pungut biaya, tapi kalau orang itu ngurus akte kelahiran ataupun akte tanah atau pernyataan waris, itu ada biaya, tapi kita tidak ada patokan berapa gitu tidak ada, selama saya melayai itu kayak masyarakat contoh warga mau hutang buat usaha mengajukan hutang ke bank, nah itu mintanya 10 juta, biaya disini berapa? Tak tulis 10 ribu, kita ndak pernah sampai berates-ratus ribu, kecuali barang berharga penting. Dalam pembayaran pelayanan, itu dimasing-masing bidang, jadi tidak satu pintu. Untuk saya ini saya buat buku untuk pegangan saya sendiri.” (Wawancara tanggal 9 Februari 2015 pukul 12.16 WIB)

Hal yang sama juga dinyatakan oleh Bapak Arfan selaku Kaur pemerintahan yang juga membidangi administrasi kependudukan “Kita tidak pernah menentukan berapa besaran biayanya, ya tergantung dari masyarakat saja

secara sukarela. Kita juga harus tau kondisi masing-masing warga. Kita ndak pernah memaksa berapa begitu.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2015 pukul 11.02 WIB). Sedangkan di pihak lain, yaitu Ibu Chusnul dari masyarakat juga mengungkapkan hal yang sama bahwa “Biaya ini tidak jelas, karena di desa itu sendiri tidak ada aturan yang baku.” (Wawancara tanggal 26 Februari 2015 pukul 16.20 WIB).

Dari beberapa hasil wawancara yang diperoleh, dapat disimpulkan bahwa kejelasan besaran biaya dalam mendapatkan pelayanan ini tidak ada kejelasan. Yang ada hanyalah kesukarelaan dari masyarakat yang mana hal tersebut juga diterima oleh pihak aparat pemerintah desa dengan menjawab “sukarela” atau “seikhlasnya”. Sebagai institusi pemerintahan, tidak sepatutnya pemerintah desa melakukan hal seperti itu.

d) Kelengkapan sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai tujuan. Sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan alat terselenggaranya suatu proses. Secara umum sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan dalam pelayanan publik, karena apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana.

Tersedianya sarana dan prasarana yang cukup dengan kualitas yang baik, sangat dibutuhkan setiap organisasi dimanapun dalam menyelenggarakan

kegiatannya untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Tanpa adanya sarana dan prasarana, akan sangat susah tujuan yang direncanakan tercapai. Demikian halnya kantor, tempat berlangsungnya kegiatan yang berkaitan dengan pekerjaan ketatausahaan atau administrasi, juga sangat memerlukan sarana dan rasarana kantor. Bahkan tidak aka nada pekerjaan kantor yang tidak berkaitan dengan sarana dan rasarana kantor.

Sarana dan prasarana yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah segala fasilitas penunjang kegiatan atau aktivitas dari pemerintah desa Bululawang. Hal ini perlu ada dan dapat digunakan sebagaimana mestinya. Kelayakan pada dasarnya dilihat dari dua perspektif yang berbeda, yaitu dari segi jumlahnya yang berimbang dengan penggunaanya serta kualitas yang baik. aspek kelayakan penting adanya karena berkaitan dengan kenyamanan bagi para pengguna jasa.dari penelitian di desa Bululawang, sarana dan prasarana yang ada di kantor desa Bululawang diusahakan sekali untuk mencapai standar kelayakan. Seperti yang diutarakan Bapak Isbandi bahwa

“SDM nya sudah mumpuni, IT nya sudah mumpuni, tenaganya dari hal pendidikan sudah lumayan, nah ini tinggal bangunannya yang belum memenuhi syarat belum layak, karena bangunan sudah sejak tahun 1980-an belum diperbarui sama sekali.” (Wawancara tanggal 9 Februari 2015 pukul 10.40 WIB)

Dalam melaksanakan kegiatan operasional, aparatur pemerintah desa bululawang memanfaatkan sarana dan prasarana yang ada di kantor desa, diantaranya adalah

Tabel 7 : Sarana dan prasarana Pemerintah Desa Bululawang

No	Nama	Jumlah
1	Gedung Kantor Desa	1
2	Gedung serbaguna	1
3	Komputer	7
4	Printer	2
5	Print & Scanner	1
6	Meja	14
7	Kursi	28
8	Almari	8
9	Papan keterangan	2
10	Jam Dinding	3
11	Mesin Tik	1
12	Motor	1

Sumber : Kantor Desa Bululawang Tahun 2015

Hal tersebut diperkuat oleh Bapak Arfan selaku kaur pemerintahan yang juga membidangi administrasi kependudukan di kantor desa bululawang ini sudah memakai IT yang memadai dan aplikasi kependudukan

“Standart pelayanan di desa bululawang itu sudah bagus. Kemarin saya itu mengurus KK nya keluarga saya di banjarejo sana itu malah jauh dari sini, lihat kantor desa nya itu pelayanannya kurang bagus, saya nongkrong didepan ngopi itu katanya KK aja tidak pernah diarsip, apalagi memakai aplikasi dan IT komputer yang lengkap permeja ada kayak gini. Ada computernya, tapi yang bisa mengoperasikan juga terbatas, sedangkan kalau disini kan rata-rata bisa mengoperasikan semua.”)Wawancara tanggal 11 Februari 2015 pukul 11.02 WIB).

Namun hal yang berbeda dirasakan oleh Bapak Hasan Bashori selaku kepala desa Bululawang yang mengungkapkan bahwa

“Kalau menurut kelengkapan sarana dan prasarana itu masih kurang, terutama ruangan, gedung, ini memang sudah ada rencana renovasi. Untuk pelayanan administrasi sudah lumayan, meskipun harus ada pembenahan, harus ada program lagi yang digarap.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2015 pukul 11.32 WIB)

Berdasarkan hasil dari wawancara tersebut, dapat diambil kesimpulan bahwa sarana dan prasarana yang ada di kantor Desa Bululawang secara teknologi ataupun penggunaan computer serta peralatan-peralatan kantor lainnya sudah cukup memadai dan layak, namun ada kekurangan pada gedungnya. Gedung yang dipakai kantor desa bululawang sekarang kondisinya sudah semakin memprihatinkan dan perlu direnovasi. Di samping itu, berdasarkan pengamatan peneliti, sarana dan prasarana yang kurang yang berhubungan dengan pemberian layanan kepada masyarakat secara langsung yaitu belum adanya ruang tunggu serta papan pengumuman.

e) Kenyamanan

Pelayanan publik haruslah memperhatikan kenyamanan dari pengguna pelayanan atau masyarakat. Dengan tingkat kenyamanan yang baik, maka masyarakat akan merasa betah dan puas terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan puasnya masyarakat, maka akan menjadi nilai positif bagi kinerja aparatur pemerintah desa dalam memberikan pelayanan. Kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat berupa lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, dll sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Selain daripada itu, keramahan serta kesopanan dari aparatur juga akan memberikan nilai nyaman kepada pengguna pelayanan.

Pemerintah desa Bululawang sebagai institusi resmi pun juga mempunyai kewajiban untuk memberikan rasa aman kepada masyarakat selaku pengguna layanan. Namun dalam kondisi realnya, pemerintah desa Bululawang kurang bisa memberi rasa aman kepada masyarakat seperti yang diungkapkan oleh Bapak Arif selaku warga bahwa “kenyamanan desa perlu ditingkatkan, karena mengenai tata ruang sepertinya masih kurang bagus, ruang tunggu juga tidak ada, dan bangunannya juga sudah kurang bagus.” (Wawancara tanggal 25 Februari 2015 pukul 10.00 WIB).

Hal serupa juga disampaikan oleh Bapak Nugroho yang kebetulan benar-benar mengamati kondisi Desa dari tahun ke tahun

“Kalau setingkat desa ya itu sudah bagus, tapi sebetulnya itu bisa ditingkatkan. Dua tahun yang lalu saya ke sana itu juga masih sama seperti sekarang, itu kan artinya tidak ada perubahan. Dalam hal penataan ruang misalnya, itu kan juga kurang bagus, lay out nya, seharusnya kan ada pembatas-pembatasnya masing-masing. Kalau kondisi sekarang ini ya, itu membuat masyarakat bebas masuk kemana saja tidak jelas seperti itu. Karena seharusnya ada bagian-bagian tertentu itu yang masyarakat tidak boleh dimasuki oleh masyarakat.” (Wawancara tanggal 25 Februari 2015 pukul 11.45 WIB).

Tidak jauh beda juga diungkapkan oleh Bapak Khusrindratno bahwa “Kurang nyaman, kalau dilihat dari tempat parkirnya memang sudah ada, kalau dari ruang tunggu, seharusnya ada di kantor ini, yang mana untukantisipasi warga yang antri, jadi tidak berdiri di luar.” (Wawancara tanggal 26 Februari 2015 pukul 10.00 WIB). Hal yang lebih memprihatinkan disampaikan oleh Ibu Siti yang kebetulan pada waktu kemarin sorenya terjadi hujan angin yang menyebabkan beberapa bagian yang ada dikantor desa jatuh, Ibu Siti pun mengungkapkan

bahwa “kenyamanan yang ada kurang nyaman, karena kondisi bangunannya yang seperti mau rusak, dan itu sudah banyak atapnya yang lubang-lubang dan jatuh karena hujan kemarin sore. Itu yang membuat tidak nyaman disini mas.”

Wawancara tanggal 26 Februari 2015 pukul 12.00 WIB

Hal senada juga disampaikan oleh warga yang lainnya ketika dalam proses wawancara. Dari beberapa hasil wawancara tersebut, dapat disimpulkan bahwa kenyamanan yang ada di kantor desa bululawang tersebut kurang nyaman. Hal tersebut karena tidak adanya ruang tunggu, pola tata ruang kurang rapi serta kondisi bangunan yang memprihatinkan.

f) Pemanfaatan teknologi informasi

Pelayanan publik di era yang sudah serba teknologi, sangat tidak baik apabila sebuah institusi tidak memanfaatkan teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan teknologi informasi digunakan untuk menunjang kinerja institusi yang pada dasarnya hal tersebut sudah menjadi kebutuhan bagi setiap institusi untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja. Dengan kata lain menunda penerapan teknologi informasi dalam sebuah institusi berarti menunda kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pemanfaatan teknologi informasi diperuntukkan bagi peningkatan kinerja pemerintah desa bululawang dalam upayanya meningkatkan kualitas sumber daya aparatur yang ada. Hal ini membantu aparatur agar tidak lagi disibukkan oleh pekerjaan-pekerjaan operasional, karena sesungguhnya pekerjaan tersebut dapat

digantikan oleh computer. Dengan demikian, teknologi informasi tersebut dapat memberikan keuntungan dalam efisiensi waktu dan tenaga.

Pemerintah Desa Bululawang dalam memberikan pelayanan sudah menggunakan pemanfaatan teknologi informasi. Hal tersebut seperti yang disampaikan Bapak Sujono selaku masyarakat yang merasakan pemanfaatan teknologi bahwa “pemanfaatan teknologi informasi sudah baik, sudah ada computer setiap meja, dibandingkan dengan yang dulu yang lambat, sekarang sudah lebih cepat.” (Wawancara tanggal 24 Februari 2015 pukul 11.00 WIB)

Hal senada juga diutarakan oleh Bapak Arif selaku pengguna pelayanan dengan menggunakan teknologi informasi “pemanfaatan teknologi informasi sudah lumayan bagus, sudah ada komputer soalnya, bahkan itu permeja ada komputernya.” (Wawancara tanggal 25 Februari 2015 pukul 10.00 WIB). Pernyataan tersebut diperkuat oleh Bapak Nurkholik yang mengungkapkan bahwa “pemanfaatan teknologi informasi sudah baik dan menjadi lebih mudah karena sudah tidak memakai mesin tik.” (Wawancara tanggal 26 Februari 2015 pukul 15.59 WIB).

Namun pemanfaatan teknologi informasi belumlah dimanfaatkan secara maksimal oleh sumber daya manusia yang ada. Hal tersebut diungkapkan oleh Bapak Nugroho selaku masyarakat yang ahli IT dan berniat baik untuk memberikan pelatihan pada aparatur desa

“ya itu, kemarin saya sempat menawarkan ke sana untuk memberikan pelatihan. Kemauan ada, minat juga ada, tapi kesungguhannya itu setengah mati. Pak kepala desanya ini sudah sepakat dan setuju, tapi staf-stafnya itu tidak mendukung. Sudah saya tawari kamu butuh apa tak training, tidak

ada yang mau. Padahal tarifnya juga sudah free (gratis), tapi ya seperti itu ogah-ogahan, yang bilang sibuk ini sibuk itu, padahal jam 11 siang sudah pulang dari kantor biasanya. Justru kesungguhannya itu kalah sama ibu rumah tangga yang ingin mengikuti perkembangan teknologi informasi.” (Wawancara tanggal 25 Februari 2015 pukul 11.45 WIB)

Hal tersebut diperkuat oleh Ibu Chusnul yang mengkritik tentang hasil dari pemanfaatan teknologi tersebut

“Kurang dimanfaatkan, secara keseluruhan SDM kurang mengerti teknologi informasi, meskipun ada yang ahli di bidang IT tapi hanya beberapa perangkat. Kurang mengertinya itu seperti dalam pembuatan surat menyurat itu hasilnya masih amburadul.” (Wawancara tanggal 26 Februari 2015 pukul 16.20 WIB)

Dari beberapa hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa di pemerintah desa Bululawang, pengadaan teknologi informasi sudah bagus. Namun patut diselsalkan bahwa aparatur pemerintah desa bululawang belum ada kesungguhan untuk meningkatkan kualitasnya dalam memanfaatkan teknologi informasi. Dampak yang ditimbulkan adalah dalam penggunaan kurang bisa maksimal serta hasil yang diberikan kepada masyarakat kurang bagus.

3. Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Bululawang

Pelayanan publik pada dasarnya adalah sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah, baik pemerintah pusat/pemerintah daerah maupun BUMN/BUMD (LAN, 2003). Dalam penulisan ini, pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa Bululawang dalam pelayanan jasa, yaitu

pelayanan administrasi kependudukan. Dalam pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa bululawang, yang dinilai adalah bagaimana pelayanan yang dilakukan secara langsung serta bagaimana mekanisme atau proses kerja dalam pelaksanaan pelayanan yang tentu diharapkan memenuhi kebutuhan masyarakat dan sesuai yang diharapkan.

Dalam pemberian pelayanan publik, ada beberapa unsur yang relevan sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Dalam penulisan ini menggunakan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No. 63/ KEP/M PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik, yang di dalamnya ada kesederhanaan prosedur, waktu penyelesaian pekerjaan, kejelasan (syarat teknis dan administrative, aparatur, dan biaya pelayanan), kelengkapan sarana dan prasarana, kenyamanan dan pemanfaatan teknologi informasi. Dan berikut hasil wawancara dari warga maupun aparatur pemerintah desa Bululawang :

a) Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan

Desa merupakan pusat pelayanan masyarakat, dari mulai lahir sampai meninggal, penduduk juga harus melapor kepada pemerintah desa. Dalam hal ini, aparatur pemerintah desa berkewajiban untuk mengisi buku administrasi penduduk secara teratur menurut tertib waktu. Sedangkan penduduk berkewajiban untuk memberikan keterangan secara lengkap dan benar yang diminta oleh pemerintah desa dalam rangka pengisian administrasi kependudukan.

Administrasi kependudukan tentu sangat penting bagi desa tersebut yang mana dari administrasi kependudukan desa memperoleh informasi dasar tentang distribusi penduduk, karakteristik penduduk serta perubahan-perubahannya. Adapun jenis-jenis pelayanan administrasi kependudukan, Bapak Isbandi menyebutkan bahwa “dalam pelayanan administrasi kependudukan, itu ada Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), mutasi penduduk (penduduk keluar dan penduduk masuk.” (Wawancara tanggal 9 Februari 2015 pukul 10.40 WIB)

Sedangkan Bapak Arfan selaku kaur pemerintahan yang membidangi administrasi kependudukan menyebutkan bahwa

“Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), akte kelahiran, kematian, Pindah masuk pindah keluar (mutase penduduk), profil desa, demografi desa, data menurut umurnya, pendidikan, pekerjaannya dan lain-lain. Pembedaan per RT/RW bisa dilakukan melalui data base kependudukan tadi. Pada dasarnya pelayanan yang ada di desa mengenai kependudukan ini tinggal mengikuti Dispendukcapil” (Wawancara pada tanggal 11 Februari 2015 pukul 11.02 WIB)

Berdasarkan apa yang diungkapkan tersebut, bahwa register administrasi kependudukan mempunyai efek yang sangat penting. Dengan pencatatan kependudukan yang benar, maka seluruh data kependudukan juga akan benar, pengisian pada profil desa juga benar. Pada dasarnya jika dilihat dari hasil wawancara tersebut, jenis-jenis pelayanan administrasi kependudukan yang secara langsung kepada masyarakat yaitu Pelayanan pembuatan KTP, KK, akte kelahiran, kematian, surat keterangan pindah baik masuk maupun keluar. Dari data-data tersebut, dimanfaatkan untuk pembuatan profil desa dengan berbagai

kriteria kependudukan, baik itu dilihat dari umurnya, pendidikan, pekerjaan, jenis kelamin, dan lain-lain.

b) Akurasi pekerjaan yang dihasilkan

Kinerja merupakan hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Hasil kinerja tersebut bukan sekedar hasil yang asal-asalan, melainkan juga diukur kualitas dari hasil kinerja tersebut. Berbicara mengenai kualitas, tentu tidak terlepas dari mutu yang dihasilkan, yaitu baik buruknya suatu hasil.

Berdasarkan data yang didapat, kinerja aparatur pemerintah desa bululawang dalam pelayanan administrasi kependudukan pada dasarnya sudah memiliki kualitas yang baik. Hal tersebut tidak terlepas dari kinerja yang dihasilkan, yaitu akuratnya dokumen maupun data, ketepatan, ketelitian serta kerapian, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Arif selaku warga menyampaikan bahwa “Iya akurat, sesuai permintaan saya.” (Wawancara pada tanggal 25 Februari 2015 pukul 10.00 WIB)

Hal senada juga diungkapkan oleh Bapak Sujono “Selama ini kebetulan saya mengurus surat pindah, alhamdulillah cocok dan akurat, jadi tidak perlu kembali lagi untuk mengurus hal yang sama.” (Wawancara pada tanggal 24 Februari 2015 pukul 11.00 WIB). Hal yang lebih meyakinkan lagi yaitu sebagaimana yang diungkapkan oleh Bapak Khusrindratno yang menyatakan bahwa “Iya akurat sekali, selama saya mengurus saya tidak pernah mengalami ada yang salah, , akan tetapi format suratnya saja yang biasanya kurang baik, sisi

kerapiannya kurang, misalnya ada yang spasi 1 ada yang 1,5 cm.” (Wawancara pada tanggal 26 Februari 2015 pukul 10.00 WIB).

Hal yang sedikit berbeda diungkapkan oleh Ibu Siti, yang mengungkapkan bahwa “Kalau mengurus KK dulu saya pernah, di sini saya mengurus dicatatnya benar, tapi hasilnya setelah dari dispendukcapil jadi salah, kurang huruf A nya” (Wawancara pada tanggal 26 Februari 2015 pukul 12.00 WIB). Mengenai akurasi hasil pelayanan tersebut, Ibu Mai Mardiah menegaskan bahwa “hasilnya akurat, benar semua hasilnya, dari nama, tanggal lahir dan lain-lain.” (Wawancara tanggal 26 Februari 2015 pukul 15.45 WIB).

Tidak kalah tegas Bapak Nurkholik menegaskan mengenai akurasi hasil dari pelayanan bahwa “Hasilnya tepat, tidak ada kesalahan apa-apa.” (Wawancara tanggal 26 Februari 2015 pukul 15.59 WIB). Desi menambahkan bahwa “Sejauh saya mengurus hasilnya akurat” (wawancara tanggal 26 Februari 2015 pukul 13.00 WIB). Hal senada juga disampaikan Bapak Ejik Kusworo bahwa “Saya dulu sekali langsung tepat dan akurat” (wawancara tanggal 26 Februari 2015 pukul 16.53 WIB). Hal serupa juga disampaikan oleh Ibu Chusnul Fikriani “Cukup akurat, karena sesuai permintaan, namun format dokumennya itu yang kurang bagus dan kurang rapi, misalnya di awal paragraph tidak menjorok kedalam, kemudian ada font yang berbeda.” (Wawancara tanggal 26 Februari 2015 Pukul 16.20 WIB).

Dari hasil wawancara secara keseluruhan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kinerja aparatur pemerintah desa bululawang dalam memberikan

pelayanan administrasi kependudukan memiliki kualitas yang baik. Hal tersebut terlihat dari akurasi pelayanan yang dihasilkan dengan banyaknya warga yang menyatakan bahwa hasilnya akurat dan sesuai. Hal tersebut tentu tidak terlepas dari kemampuan dari aparat pemerintah desa yang kemudian dapat menciptakan kualitas pekerjaan yang baik.

C. Pembahasan

Berdasarkan Undang-undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa yang termuat dalam pasal 18, kewenangan desa meliputi kewenangan di bidang penyelenggaraan Pemerintahan Desa, pelaksanaan Pembangunan Desa, Pembinaan kemasyarakatan Desa, dan pemberdayaan masyarakat Desa berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul dan adat istiadat Desa. Bidang penyelenggaraan pemerintahan desa termasuk dalam pelayanan publik. Hal tersebut menastikan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik dibutuhkan kinerja yang maksimal dalam memberikan pelayanan.

Salah satu penyelenggaraan pemerintahan adalah dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Penduduk tak akan pernah bisa lepas dari pemerintah desa, karena dalam setiap aspek kehidupan larinya juga ke pemerintah desa, baik itu dari lahir sampai meninggal. Berikut adalah analisa mengenai kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa Bululawang.

1. Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Bululawang dalam memberikan pelayanan publik di desa Bululawang

Kinerja aparatur pemerintah Desa Bululawang dalam memberikan pelayanan adalah sesuatu yang dilakukan oleh masing-masing individu aparatur pemerintah desa bululawang dalam memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Oleh sebab itu dibutuhkan kinerja yang baik dari aparatur pemerintah desa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat guna tercapainya tujuan dari adanya pemerintah desa itu sendiri yang mana adalah memberikan pelayanan. kinerja aparatur pemerintah desa Bululawang dalam memberikan pelayanan.

a) Kinerja Aparatur dalam menjalankan tugas

Kinerja yang dimiliki aparatur pemerintah desa bululawang diharapkan dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat sehingga kebutuhan masyarakat mengenai administrasi kependudukan dapat terpenuhi dengan baik. Dalam menjalankan tugas sebagai aparatur pemerintah desa, perangkat desa dituntut untuk mempunyai sebuah kemampuan untuk melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Kinerja aparatur pemerintah desa tersebut dapat berupa kecakapan, pengalaman, serta waktu. Hal tersebut sama seperti yang diungkapkan Hasibuan (2004:105) yang berpendapat bahwa “Kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu.”

Berdasarkan hasil dari pengumpulan data, wawancara serta pengamatan peneliti, bahwa aparatur pemerintah desa mempunyai kemampuan dalam menjalankan tugasnya. Hal tersebut dikarenakan kemampuan aparatur desa juga kebanyakan didukung oleh pendidikan formal yang sesuai dengan keilmuannya. Disisi lain bahwa dalam menjalankan tugasnya untuk mengabdikan kepada masyarakat, aparatur pemerintah desa bululawang tidak mengalami kesulitan.

Disisi lain, menurut Mangkunegara (2002:69) faktor kinerja sebagai standar penilaian kinerja salah satunya adalah keandalan atau dapat tidaknya diandalkan yakni dapat tidaknya meliputi intruksi, kemampuan, inisiatif, kehati-hatian serta kerajinan. Dalam prakteknya, aparatur pemerintah desa Bululawang mempunyai kemampuan dalam menjalankan tugasnya karena tidak mengalami kesulitan dalam pengerjaan tugasnya. Tidak adanya kesulitan dalam menjalankan tugas merupakan salah satu yang membuktikan bahwa seseorang tersebut mempunyai kemampuan dalam menyelesaikan tugas.

Penilaian untuk mengukur kinerja menurut Handoko (1986:7) yaitu ada dua konsepsi utama yaitu efisiensi dan efektivitas. Dalam konsepsi ini, aparatur pemerintah desa bululawang sudah cukup baik karena dalam kinerjanya mampu atau mempunyai kemampuan untuk memenuhi dua konsepsi utama, yaitu efisiensi dan efektif. Tentu tujuan dari konsepsi utama tersebut adalah untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat.

Efisiensi yang dicapai oleh aparatur pemerintah desa bululawang melalui adanya pemanfaatan teknologi seperti computer, dengan memiliki computer yang

lengkap tersebut aparatur dapat menghemat waktu, bahan, uang, dan tenaga kerja. Sedangkan efektivitas yang dicapai yaitu dengan menggunakan metode yang tepat untuk mencapai tujuan, metode yang dipakai dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan yaitu dengan adanya aplikasi register penduduk yang dimiliki di computer desa. Dengan aplikasi tersebut, maka pekerjaan menjadi lebih efektif dan efisien karena ditunjang oleh kemampuan aparatur.

b) Kedisiplinan Aparatur

Kedisiplinan dapat digunakan sebagai alat untuk mengukur kinerja aparatur. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal, dibutuhkan sebuah kedisiplinan dari aparatur, yang mana adanya kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan berlaku. Mengesampingkan kepentingan individu demi kepentingan masyarakat sudah menjadi kewajiban bagi aaratur pemerintah desa, karena pemerintah desa dituntut untuk memberikan pelayanan maksimal bahwa dalam pelayanan kepada masyarakat tidak bisa dikesampingkan.

Kedisiplinan merupakan hal penting dalam sebuah organisasi, untuk itu ketaatan pegawai atau aparatur menjadi sangat penting. Disiplin yang paling terlihat oleh masyarakat adalah disiplin waktu. Berdasarkan hasil penelitian, kedisiplinan waktu yang terjadi pada aparatur pemerintah desa bululawang kurang baik. Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara kepada Bapak Hasan Bashori selaku kepala desa bululawang yang menyatakan bahwa

“... Kepala desa dan perangkat desa jam kantor itu jam 8 pagi sampai jam 1 jam 2 siang. Tapi di desa itu berbeda dengan kelurahan, kalau di

kelurahan, itu jam 8 pagi sampai jam 4 sore, setelah itu tidak melayani. Tapi kalau desa, itu 24 jam dan dirumah juga bisa, kalau ada orang masalah tawuran, kecelakaan maupun kematian, itu ada hubungannya dengan desa, dan itu harus dilayani.” (Wawancara tanggal 11 Februari 2015 pukul 11.32 WIB)

Dari ungkapan tersebut, dapat di analisis bahwa tidak adanya kepastian akan jam pulang kerja di kantor membuat kinerja dari aparatur pemerintah desa kurang mengejar kualitas. Sebagaimana yang dinyatakan Dwiyanto dalam Pasolong (2007:178) bahwa indikator untuk mengukur kinerja organisasi yaitu salah satunya ada kualitas pelayanan yang mana hal tersebut menekankan kepuasan masyarakat akan pelayanan. Dari tidak pastinya jam pulang tersebut, maka tentunya membuat masyarakat kurang puas dengan pelayanan, belum lagi apabila masyarakat datangnya sekitar jam 1 siang tapi kantor sudah sepi, maka akan menimbulkan kekecewaan pada masyarakat.

Kekecewaan pun terjadi pada masyarakat pada saat wawancara dilakukan oleh peneliti. Kekecewaan pada dasarnya bermula ketika masyarakat membutuhkan aparatur desa, namun kurang terpenuhi. Hal tersebut karena memang kedisiplinan aparatur yang memang perlu ditingkatkan sehingga masyarakat tidak kecewa dan mengungkapkan bahwa pada waktu jam kerja itu beberapa perangkat ada yang keluar serta pulang lebih awal dari pada jam yang ditetapkan. Dari pengamatan peneliti sendiri, hal tersebut benar adanya bahwa aparatur pemerintah desa pada waktu jam kerja ada yang keluar, entah menjemput anaknya kesekolah ataupun yang lainnya. Disatu sisi bahwa aparatur desa

kebanyakan sudah pulang sejak pukul 12.00 WIB, padahal ketentuan dari pernyataan kepala desa waktu wawancara jam 1 jam 2 siang.

Dari kasus tersebut dapat disimpulkan bahwa aparatur pemerintah desa tidak disiplin terhadap prioritas kerja, tidak disiplin terhadap prosedur peraturan, dan tidak disiplin terhadap waktu dari lima indikator disiplin kerja menurut Guntur (2000). Sedangkan disiplin terhadap target, aparatur pemerintah desa Bululawang cukup baik, yang mana pada waktu wawancara Bu Ida selaku aparatur desa mengungkapkan bahwa “Jangan sampai warga itu bolak-balik, kalau saya itu ya, ada kepentingan masyarakat ada urusan apa sesulit apapun langsung tak buat surat sudah orang biar langsung pergi gitu mas.” Hal tersebut mengartikan bahwa perilaku pegawai dalam menyelesaikan tugas pekerjaannya sesuai dengan target yang ditetapkan.

c) Semangat kerja aparatur

Semangat kerja merupakan kemauan atau kesediaan dari setiap individu atau kelompok untuk saling bekerjasama dengan giat, disiplin dan penuh rasa tanggung jawab dalam melaksanakan tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Menurut Nitisemito dalam Arwani dan Ashari (2009:216) definisi dari semangat kerja adalah kondisi seseorang yang menunjang dirinya untuk melakukan pekerjaan lebih cepat dan lebih baik di dalam sebuah perusahaan/organisasi. Dalam sebuah organisasi/perusahaan, sangat dibutuhkan yang namanya semangat kerja bagi setiap pegawai ataupun anggotanya. Hal tersebut tentu untuk

melakukan pekerjaan lebih cepat dan lebih baik seperti yang diungkapkan Nitisemito dalam Arwani dan Ashari (2009:216).

Semangat kerja yang dimiliki oleh aparatur pemerintah desa Bululawang sangat baik. Berdasarkan hasil wawancara serta pengamatan, aparatur pemerintah desa mempunyai semangat yang menunjukkan bahwa masing-masing aparatur mempunyai motivasi kerja. Motivasi dari masing-masing aparatur berbeda-beda, ada yang mengatakan untuk kebutuhan hidup, untuk biaya anak, untuk ibadah, karendeekat rumah, dan lain-lain. Dari semangat kerja yang dimiliki masing-masing aparatur tersebut, menimbulkan kesenangan yang mendalam dalam bekerja dengan giat dan konsekuen dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan Sastrohadiwiryo (2005:282) yang mendeskripsikan semangat kerja.

Semangat kerja yang dimiliki aparatur pemerintah desa Bululawang juga menunjang masing-masing aparatur untuk melakukan pekerjaan yang lebih cepat dan lebih baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. disamping itu, aparatur desa juga bekerjasama secara sukarela dan ikhlas agar mencurahkan segala kemampuannya secara menyeluruh demi terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Hal tersebut tentu juga sesuai dengan yang dinyatakan Nitisemito dalam Arwani dan Ashari (2009:216) dalam mendeskripsikan semangat kerja.

d) Sikap aparatur dalam memberikan pelayanan

Sikap merupakan salah satu elemen penting yang dapat menentukan tingkat kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Dalam pemberian kepuasan

tersbut, dibutuhkan sikap yang baik dari aparatur dalam memberikan pelayanan, karena dengan melayani pelanggan sepenuh hati akan membuat masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Kepuasan dari masyarakat merupakan salah satu tolak ukur dari baik atau tidaknya suatu kinerja yang dilakukan oleh aparatur.

Sikap aparatur pemerintah desa Bululawang mempunyai sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sikap yang ramah, sikap yang baik serta sikap yang dapat mencairkan suasana dilakukan oleh aparatur pemerintah desa Bululawang. Hal tersebut membuat masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan, pada khususnya mengenai sikap aparatur dalam memberikan pelayanan publik. Dalam hal ini, aparatur pemerintah desa dapat dikatakan memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. seperti yang diungkapkan Pasolong (2007:134) bahwa salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

Sikap yang ditunjukkan oleh aparatur pemerintah desa pada dasarnya menekankan pada kualitas layanan yang diberikan, yang mana sikap ini mengarah pada kualitas fungsi. Seperti yang diungkapkan Gronroos dalam purnama (2006) bahwa sikap dan perilaku menciptakan kualitas fungsi. Dengan sikap dan perilaku yang baik kepada masyarakat, aparatur pemerintah desa Bululawang telah menciptakan kualitas fungsi yang baik pula, terutama fungsi dari aparatur pemerintah desa itu sendiri.

2. Kualitas pelayanan dalam pelaksanaan layanan

Pelayanan administrasi kependudukan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa bululawang pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Di dalam pemberian pelayanan, ada standar pelayanan publik yang mana hal tersebut akan menentukan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Dalam penelitian ini, yang dijadikan acuan pelayanan publik sudah memiliki pedoman dengan dikelarkannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No. 63/ KEP/M PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik, yang di dalamnya ada kesederhanaan prosedur, waktu penyelesaian pekerjaan, kejelasan (syarat teknis dan administrative, aparatur, dan biaya pelayanan), kelengkapan sarana dan prasarana, kenyamanan dan pemanfaatan teknologi informasi.

a) Kesederhanaan prosedur

Kesederhanaan prosedur pelayanan mengartikan bahwa pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Dalam arti bahwa prosedur yang ada di dalam pelayanan memang benar-benar mudah di pahami oleh masyarakat serta tidak berbelit-belit yang membuat masyarakat atau pengguna layanan menjadi bingung. pada intinya kesederhanaan prosedur adalah prosedur yang mudah dan tidak menyulitkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya.

Berdasarkan hasil penelitian, dalam prakteknya di pemerintah desa Bululawang, prosedur yang dipakai oleh aparatur pemerintah desa bululawang mempunyai nilai kesederhanaan. Kesederhanaan tersebut karena tidak rumitnya untuk mendapatkan pelayanan, hanya dengan membawa surat keterangan dari RT atau RW sudah bisa mendapatkan pelayanan. Sedangkan ketika sudah masuk ke kantor desa, langsung diarahkan oleh aparatur desa menuju Kepala Urusan yang dituju untuk menyelesaikan urusannya. Jawaban yang dinyatakan masyarakat mengenai kesederhanaan prosedur ini pada umumnya menyatakan prosedur pelayanan yang diberikan sudah baik, mudah, dan jelas. Setelah pada tahapan dari kantor desa, rumit tidaknya tergantung pada birokrasi yang berada di atasnya yang berkaitan dengan urusan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Apa yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa pada dasarnya dalam kesederhanaan prosedur dapat dikatakan memiliki kualitas layanan yang baik. Hal tersebut sesuai dengan yang diungkapkan Widodo (2001) bahwa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik maka dalam memberikan layanan publik salah satunya seharusnya mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana). Dengan kesederhanaan prosedur tersebut, aparatur pemerintah desa Bululawang dapat dikatakan berhasil dalam menyajikan pelayanan yang berkualitas karena dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat dalam prosedur pelayanannya. Hal tersebut sesuai dengan yang dinyatakan Harbani (2007:134) bahwa salah satu

ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani.

b) Waktu Penyelesaian Pekerjaan

Dalam memberikan pelayanan, yang biasanya menjadi masalah bagi pengguna layanan adalah pelayanan yang memakan waktu lama dan berbelit-belit. Untuk itu dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan seberapa cepat penyelesaian pekerjaan yang dilakukan oleh aparat pemerintah. terjadi berbagai kendala, maka dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, sehingga memberikan sebuah kepastian kepada masyarakat. Dengan adanya kepastian waktu, maka masyarakat akan bisa lebih lega karena bisa menyusun agenda pribadinya masing-masing tanpa harus menunggu sesuatu yang belum jelas hasilnya.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, aparat pemerintah desa Bululawang dalam menyelesaikan pekerjaan terbilang cukup cepat. Namun apabila ada sebuah kendala misalnya kepala desa sedang ada urusan keluar, maka itu yang akan sedikit menghambat dalam menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Pada setiap urusan yang dibawa oleh masyarakat, apabila berkaitan dengan instansi lain seperti kecamatan dan dispendukcapil maupun yang lainnya, aparat pemerintah desa belum bisa menjamin pelayanannya bisa cepat atau tidak. Namun apabila yang terkait adalah pemerintah desa itu sendiri dan dijalankan oleh aparat yang bertugas dan kepala desa juga sedang ada, waktu

penyelesaian pelayanan akan cepat selesai dan waktu yang diperlukan hanya sekitar kurang lebih 15 menit.

Namun patut disayangkan bahwa waktu penyelesaian akan tertunda apabila aparatur yang bertugas sedang ada urusan keluar ataupun tidak masuk kantor. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan peneliti bahwa apabila keluarnya aparatur menjemput anak ke sekolah ataupun ada urusan resmi, waktu penyelesaian kurang lebih 1 sampai 2 jam. Sedangkan jika aparatur yang membidangi di bidang urusannya tidak masuk, maka besoknya baru akan selesai. Namun hal tersebut disikapi dengan memberikan kepastian waktu selesainya dengan cara meminta nomer *handphone* dari masyarakat dan apabila sudah selesai maka akan dihubungi oleh aparatur desa.

Proses yang diusahakan oleh aparatur tersebut pada dasarnya merupakan penjabaran dari definisi pelayanan, bahwa menurut Thoha dalam Soedarmayanti (2000:195) pelayanan didefinisikan sebagai “usaha yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu”. Sedangkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa Bululawang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan sudah mempunyai kualitas pelayanan yang baik. Disisi lain, pemberian kepastian waktu penyelesaian pelayanan tersebut merupakan salah satu dari prinsip-prinsip pelayanan prima sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara (Menpan) No. 63/ KEP/M PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik.

c) Kejelasan (syarat teknis & administratif, aparatur dan biaya pelayanan)

Salah satu prinsip-prinsip pelayanan prima seperti yang termuat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No. 63/ KEP/M PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik adalah Kejelasan. Pelayanan publik itu harus menggunakan unsur nilai kejelasan didalamnya, karena dengan adanya kejelasan lah pelayanan akan bisa maksimal dan mudah diterima oleh masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Unsur kejelasan yang tercantum dalam Keputusan Menpan No. 63/ KEP/M PAN/7/2003 yaitu prasyarat teknis dan administrative, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik dan rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

Kejelasan dalam pelayanan yang ada di pemerintah desa bululawang ada yang jelas ada yang tidak, hal tersebut tergantung pada masing-masing unsur yang ada didalamnya. Kejelasan dari persyaratan teknis dan administratif yang ada di pemerintah desa bululawang pada dasarnya jelas namun tidak dijelaskan. Hal tersebut mengartikan bahwa persyaratan teknis maupun administratif sudah jelas dan ada, namun tidak diumumkan secara umum misalnya di papan pengumuman,

melainkan hanya ditaruh di meja dan baru diumumkan secara lisan ketika masyarakat duduk di kursi depan meja tersebut.

Tentu hal tersebut sangat kurang efektif dan berdampak buruk karena harus membuat masyarakat kembali ke rumah untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan. Ditambah lagi pada jam kantor desa tentu kebanyakan masyarakat disibukkan dengan pekerjaan masing-masing, maka akan sangat merepotkan masyarakat apabila harus memakan banyak waktu untuk mengurus hal tersebut. Hal tersebut tentu berbeda apabila persyaratan-persyaratan diumumkan di papan pengumuman yang mana masyarakat setiap saat dapat melihatnya, baik sore maupun malam ketika ada waktu luang. Sehingga besoknya tinggal datang ke kantor desa dan urusannya cepat selesai.

Dalam kasus ini, tentu aparatur pemerintah kurang memahami arti pelayanan sebagaimana menurut Thoah dalam Soedarmayanti (2000:195) yang mendefinisikan pelayanan sebagai usaha yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Dikatakan kurang memahami arti pelayanan dikarenakan aparatur pemerintah desa Bululawang seperti kurang memahami bagaimana cara memberikan kemudahan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat.

Pada kejelasan yang lainnya di pemerintah desa Bululawang, seperti unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam

pelaksanaan pelayanan publik, ini sebenarnya kurang jelas namun sudah dijelaskan. Dalam arti bahwa kejelasan tentang siapa aparatur yang bertugas dan berwenang kurang jelas karena kejelasan urusan ini itu di kaur apa itu tidak ada. Misalnya mau mengurus KK, itu di kaur umum atau kaur pemerintahan atau yang lainnya itu tidak ada pengumuman ataupun petunjuk tertulis. Sedangkan yang menjadi jelas bahwa pada setiap masyarakat baru menginjakkan kaki di pintu, itu langsung ditanya mau mengurus apa ataupun ada keperluan apa, dan kemudian diarahkan ke mana dan kesiapa mengurusnya.

Pada permasalahan ini aparatur pemerintah desa juga kurang memperjuangkan akan kemudahan yang seharusnya dibutuhkan oleh masyarakat sebagaimana definisi pelayanan menurut Thoha dalam Soedarmayanti (2000:195). Memperjuangkan dalam kasus ini bahwa misalnya dibuatkan sebuah alur tertulis yang mana hal tersebut dapat di tempel di papan pengumuman ataupun tembok, hal tersebut tentu untukantisipasi bagi masyarakat yang malu-malu dan ingin tahu dulu. Namun tidak adanya sebuah petunjuk tersebut diantisipasi dengan antusiasme dari aparatur pemerintah desa Bululawang.

Sedangkan kejelasan biaya pelayanan yang terjadi di pemerintah desa bululawang belum jelas ataupun tidak ada dasar tertulis yang menentukan besaran biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat untuk menyelesaikan urusannya. Dalam hal ini biaya tidak di buatkan dasar hukum ataupun aturan yang baku, jadi membuat ada yang masyarakat yang membayar dan ada yang tidak membayar. Yang dinyatakan aparatur pemerintah desa Bululawang biayanya adalah

seikhlasnya dan sukarela. Dan hal tersebut juga dirasakan oleh masyarakat yang mengungkapkan ada yang membayar dan ada yang tidak membayar. Hal tersebut tentu didasari oleh tidak adanya hukum tertulis tentang kepastian besarnya biaya. Bahkan ada masyarakat yang menyatakan bahwa biaya ini tidak jelas, karena di desa itu sendiri tidak ada aturan yang baku.

Pada kejelasan biaya pelayanan ini, pemerintah desa dikatakan tidak menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tidak mengacu pada prinsip-prinsip yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No. 63/ KEP/M PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik. Apabila pemerintah desa Bululawang menerapkan prinsip-prinsip pelayanan prima, tentu aparatur pemerintah desa akan menetapkan biaya pelayanan secara resmi. Apabila pelayanan gratis, maka aparatur pemerintah desa akan menolak setiap pemberian ataupun pertanyaan dari warga mengenai berapa besaran biayanya serta tidak lagi menjawab seikhlasnya.

d) Kelengkapan sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana sangatlah diperlukan bagi sebuah institusi maupun organisasi. Tanpa adanya sarana dan prasarana, maka tujuan organisasi tersebut akan sulit tercapai. Moenir (2000:119) mengemukakan bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja. Dari pengertian

yang diemukakan oleh Moenir dapat dijabarkan bahwa fungsi dari adanya sarana dan prasarana adalah untuk lebih memudahkan kinerja, menimbulkan rasa nyaman bagi orang-orang yang berkepentingan, dan hasil kerja lebih berkualitas.

Sarana dan prasarana yang ada di kantor desa Bululawang mempunyai banyak sisi positif dan negative bagi beberapa aspek yang di nilai. Pada realita yang ada, peralatan teknologi dan informasi sudah lengkap dan sangat membantu dalam memudahkan kinerja aparatur pemerintah desa. Namun disisi lain, sarana dan prasarana untuk memberikan rasa nyaman dan memberikan pelayanan yang secara langsung bisa dirasakan masyarakat kurang terpenuhi. Dalam hal ini seperti gedung atau bangunannya yang belum memenuhi dan jauh dari kata layak karena bangunan kantor desa sudah sejak tahun 1980-an belum diperbarui sama sekali. Di sisi lain, pemenuhan seperti tempat duduk untuk ruang tunggu juga belum ada, papan pengumuman yang fungsinya untuk memberian informasi juga tidak ada.

Dalam permasalahan ini, dapat dianalisis bahwa aparatur pemerintah desa Bululawang dalam melengkapi sarana dan prasarana kurang maksimal. Hal tersebut dikarenakan hanya sarana dan prasarana hanya mengedepankan proses pemberian pelayanan yang bersifat dokumen saja, tidak secara keseluruhan misalnya renovasi gedung, adanya ruang tunggu, maupun papan pengumuman untuk pusat informasi. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam hal sarana dan prasarana aparatur pemerintah desa kurang maksimal dalam melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagaimana tertuang dalam Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) No. 63/ KEP/M PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik.

e) Kenyamanan

Pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memberikan pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat, baik barang maupun jasa. Dalam pemberian pelayanan tersebut akan memicu pada kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang di berikan oleh aparatur pemerintah. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan KepMenPan Nomor KEP/25/M- PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Salah satu unsur dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah kenyamanan. Maksud dari kenyamanan itu sendiri berdasarkan KepMenPan Nomor KEP/25/M- PAN/2004 adalah sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, aparatur pemerintah desa Bululawang kurang bisa memberikan rasa nyaman kepada masyarakat. Realitanya bahwa masyarakat mengkritisi mengenai tata ruang yang kurang bagus, ruang tunggu yang tidak ada, serta bangunan yang sudah memprihatinkan. Disisi lain, sarana dan prasarana yang ada pun kurang memperhatikan sarana dan prasarana yang bersih, rapid an teratur, karena banyak papan-papan keterangan tidak terpasang dengan baik bahkan ada yang berserakan. Kerapian dan keteraturan tentu akan mengganggu pemandangan bagi masyarakat pengguna pelayanan yang melihat. Dari

kenyamanan yang diberikan oleh pemerintah desa buruk, maka menimbulkan kekecewaan dari masyarakat dan hal tersebut terlihat dari jawaban pada saat wawancara dilakukan peneliti.

Berdasarkan apa yang terjadi dilapangan yang menyimpulkan bahwa kenyamanan yang ada di kantor desa kurang baik, maka dapat dikatakan bahwa aparatur pemerintah desa tidak menjalankan dengan baik tentang apa yang tertuang dalam KepMenPan Nomor KEP/25/M-PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan. Karena kepuasan masyarakat kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam aspek kenyamanan, maka dapat dikatakan bahwa berdasarkan Herbani (2007:134) yang menyatakan bahwa salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani, dapat dikatakan pelayanan yang diberikan tidak berkualitas karena tingkat kepuasan masyarakat buruk.

f) Pemanfaatan teknologi informasi

Penerapan teknologi informasi digunakan untuk menunjang kinerja institusi yang pada dasarnya hal tersebut sudah menjadi kebutuhan bagi setiap institusi untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas kerja. Dengan kata lain menunda penerapan teknologi informasi dalam sebuah institusi berarti menunda kelancaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi diperuntukkan bagi aparatur pemerintah desa dalam upayanya meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian, dalam pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan aparatur pemerintah desa sudah cukup baik. Pada setiap meja-meja sudah terdapat adanya computer. Pemanfaatan teknologi informasi tentu untuk mempermudah pekerjaan-pekerjaan operasional, terutama hal yang berkaitan dengan kertas yang cukup banyak dapat digantikan computer yang tentunya lebih mudah. Secara keseluruhan, aparatur pemerintah desa Bululawang dalam pemenuhan teknologi informasi sudah terbilang cukup baik dan bahkan sudah terpenuhi dengan adanya computer, print, scan dan internet. Namun patut disesalkan bahwa aparatur pemerintah desa Bululawang belum ada kesungguhan untuk meningkatkan kualitasnya dalam memanfaatkan teknologi informasi yang tentunya berujung pada maksimalnya kualitas pelayanan.

Dari segi pemanfaatan teknologi informasi tersebut yang kurang maksimal dan kurang adanya kesungguhan dari aparatur pemerintah desa bululawang dapat dikatakan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak dapat terpenuhi. Seperti yang diungkapkan Harbani (2007:134) menyatakan bahwa salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani. Dalam hal ini aparatur pemerintah desa Bululawang dalam pelayanan yang berkualitas tidak dapat terpenuhi karena kepuasan masyarakat masih belum terpenuhi.

3. Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Bululawang

Pelayanan publik pada dasarnya adalah sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak sipil

setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini adalah pemerintah, baik pemerintah pusat/pemerintah daerah maupun BUMN/BUMD (LAN, 2003). Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah bukanlah sekedar pelayanan yang biasa-biasa saja, melainkan ada standar pelayanan publik. Penerapan pelayanan publik di Indonesia diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Untuk itu diharapkan adanya penyelenggaraan pelayanan yang baik baik ditingkat pusat sampai tingkat desa. Dengan adanya Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diharapkan dapat meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik. Disamping itu, administrasi kependudukan pun juga diatur di dalam Undang-Undang, yaitu Undang-undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas Undang-undang No 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Hal tersebut tentu untuk dijadikan pedoman bagi aparatur pemerintah yang terdekat dengan masyarakat, yaitu aparatur pemerintah desa.

Aparatur pemerintah desa merupakan aparatur pemerintah yang berada di garda terdepan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama pelayanan administrasi kependudukan. Desa Bululawang yang mempunyai status sebagai desa perkotaan sangat membutuhkan pelayanan administrasi kependudukan yang maksimal dari aparatur pemerintah desa. Hal tersebut

ditengarai oleh mobilitas penduduk yang tinggi, tidak hanya mobilitas lahir dan mati saja, akan tetapi juga datang dan pindahnya penduduk.

a) Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan

Administrasi Kependudukan diselenggarakan karena merupakan bagian dari penyelenggaraan administrasi negara. Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No.32 Tahun 2006 Tentang Pedoman Administrasi Desa, menyebutkan bahwa Administrasi Penduduk adalah kegiatan pencatatan data dan informasi mengenai penduduk dan mutasi penduduk pada Buku Administrasi Penduduk. Administrasi kependudukan sangat penting bagi desa tersebut yang mana dari administrasi kependudukan desa memperoleh informasi dasar tentang distribusi penduduk, karakteristik penduduk serta perubahan-perubahannya.

Berdasarkan hasil dari penelitian, aparatur pemerintah desa Bululawang melayani apa yang menjadi ruang lingkup dari Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malang, yaitu 15 jenis pelayanan administrasi kependudukan. Dalam pengembangannya, administrasi kependudukan dimanfaatkan aparatur pemerintah desa Bululawang untuk memasukkannya pada profil desa, demografi desa, data menurut agama, pendidikan, dan lain-lain. Hal tersebut menerjemahkan bahwa pentingnya administrasi kependudukan yang bukan hanya untuk dispendukcapi, dan masyarakat saja, namun juga untuk pemerintah desa.

Jenis pelayanan administrasi kependudukan yang ada di pemerintah desa Bululawang pada dasarnya sudah sesuai dengan apa yang ada di Undang-Undang No. 24 Tahun 2014 yang diterjemahkan oleh dispendukcapi kabupaten Malang.

Dalam pelayanan administrasi kependudukan di pemerintah desa Bululawang ini sudah cukup baik. Hal tersebut terlihat dari pelayanan aparatur desa yang bersedia menawarkan jasa kepada masyarakat untuk menguruskan ke dispendukcapil. Apa yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa tersebut tentu tidak terlepas dari pemahaman tentang pelayanan yang bahwa menurut Thoha dalam Soedarmayanti (2000:195) pelayanan didefinisikan sebagai “usaha yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu.”

b) Akurasi pekerjaan yang dihasilkan

Kinerja merupakan hasil dari usaha seseorang yang dicapai dengan kemampuan dan perbuatan dalam situasi tertentu. Menurut Dharma dalam Yudha (2010:26) Kualitas kerja yaitu mutu yang dihasilkan dari pekerjaan tersebut. Kualitas dapat diartikan sebagai suatu tingkatan dimana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan telah mendekati nilai kesempurnaan atau telah mendekati tujuan yang diharapkan. Pengukuran kualitas mencerminkan tingkat kepuasan, yaitu seberapa baik penyelesaiannya.

Kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh aparatur pemerintah desa Bululawang pada dasarnya melihat dari hasil nyata yang ada. Seperti dalam pembuatan dokumen KK, akte kelahiran, maupun surat keterangan yang lainnya. Karena begitu pentingnya sebuah dokumen yang nantinya dimiliki masyarakat yang apabila ada yang salah ketik di satu huruf saja akan bermasalah untuk

kedepannya, maka akurasi hasil pekerjaan sangat diperlukan. Untuk itu kualitas pekerjaan yang dihasilkan oleh aparatur pemerintah desa sangat diperlukan.

Aparatur pemerintah desa Bululawang dalam memberikan pelayanan dalam segi kualitas sudah cukup baik. Hal tersebut terlihat dari hasil wawancara yang dilakukan kepada masyarakat yang menyatakan bahwa hasil dokumen dari pemerintah desa sudah akurat dan sesuai dari permintaan, misalnya terkait keterangan nama, tanggal lahir, jenis kelamin, maupun yang lainnya. Pernyataan masyarakat menyatakan bahwa tidak adanya masalah dalam dokumen yang dibutuhkan menunjukkan keakurasian dari hasil pekerjaan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa. Namun disisi lain dalam hal kerapian dokumen masih kurang baik, misalnya dalam membuat surat pengantar. Contohnya saja ada yang di awal paragraf tidak di spasi 7 ketukan/ 1 tab, kemudian fontnya ada yang berbeda misalnya ada yang times new roman ada yang calibri.

Dalam hal ini menurut Mangkunegara (2002:69) faktor kinerja sebagai standar penilaian kinerja salah satunya yaitu kualitas kerja yang meliputi ketepatan, ketelitian, keterampilan serta kebersihan. Hal tersebut sudah sejalan dengan kinerja yang dijalankan oleh aparatur pemerintah desa yang mengejar kualitas kerja dengan pembuktian keakurasian data meskipun ada sedikit yang dalam pengerjaannya kurang bersih sehingga menjadi tidak rapi. Disisi lain, aparatur pemerintah desa Bululawang juga mampu menjalankan beberapa jenis kinerja seperti yang diungkapkan sudarto (1993:3) yang menyebutkan ada kinerja organisasi, kinerja proses dan kinerja individu. Hal tersebut lah yang juga

membuat kualitas menjadi semakin baik, misalnya kinerja individu adalah pengukuran terhadap individu tersebut yang mana akan membuat individu yang bersangkutan akan bertanggung jawab dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya, mengenai kinerja aparatur pemerintah desa dalam pelayanan administrasi kependudukan di desa Bululawang maka dapat ditarik kesimpulan bahwa:

1. Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Bululawang dalam memberikan pelayanan di desa Bululawang meliputi
 - a) Kinerja aparatur pemerintah desa Bululawang dalam menjalankan tugas dan perannya sudah cukup baik. Hal tersebut terlihat dari kinerja dari masing-masing aparatur dalam memberikan pelayanan tidak mengalami sebuah kesulitan dan kendala yang berarti.
 - b) Kedisiplinan aparatur pemerintah desa Bululawang mengenai kedisiplinan waktu pada jam kerja yang terjadi adalah kurang disiplinnya aparatur. Hal tersebut dikarenakan sikap dari Kepala Desa yang tidak bisa membuat aturan jam kerja yang paten, sehingga hal tersebut memicu aparatur untuk pulang lebih awal daripada jam kerja pada umumnya. Dari apa yang terjadi bahwa aparatur pemerintah desa tidak disiplin terhadap prioritas kerja, tidak disiplin terhadap prosedur peraturan, dan tidak disiplin terhadap waktu.
 - c) Semangat kerja aparatur pemerintah desa Bululawang sangat baik. Semangat kerja tersebut didukung oleh motivasi kerja dari masing-masing

aparatur. Dengan semangat kerja, aparatur pemerintah desa Bululawang melakukan pekerjaan lebih cepat dan lebih baik dalam memberikan pelayanan, disamping itu aparatur juga secara sukarela dan ikhlas dalam mencurahkan segala kemampuannya.

- d) Sikap aparatur pemerintah desa Bululawang mempunyai sikap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur pemerintah desa Bululawang menerapkan sikap yang ramah, santun, serta sikap yang dapat mencairkan suasana membuat masyarakat merasa nyaman dan tidak canggung ketika berada di kantor desa. Dari hal tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan juga ditekankan oleh aparatur pemerintah desa Bululawang.

2. Kualitas pelayanan dalam pelaksanaan layanan

- a. Kesederhanaan prosedur di pemerintah desa bululawang cukup sederhana, tidak terlalu berbelit-belit dan tidak membuat masyarakat merasa bingung.
- b. Waktu Penyelesaian Pekerjaan oleh aparatur pemerintah desa pada dasarnya cukup cepat, namun yang menjadi kendala adalah ada atau tidaknya yang bertugas, misalnya perangkat desa lagi keluar, ataupun kepala desa yang dimintai tanda tangan sedang ada urusan keluar. Namun kendala tersebut diatasi dengan cara memberikan kepastian kepada masyarakat apabila sudah jadi akan dihubungi lewat nomer handphone yang ditingalkan.

- c. Kejelasan syarat teknis & administratif ini jelas namun tidak dijelaskan kepada masyarakat sejak awal sebelum bertatap dengan perangkat desa, karena syarat-syarat tersebut hanya ditaruh di masing-masing meja perangkat desa. Kejelasan aparatur yang berwenang kurang jelas namun dapat diantisipasi oleh aparatur pemerintah desa. Tidak jelas tersebut karena panataan ruang maupun jenis bangunannya kurang memadai dan antisipasi tersebut melalui antusiasme dari aparatur untuk langsung mengarahkan masyarakat ketika sudah masuk pintu kantor desa. Kejelasan biaya pelayanan di desa Bululawang adalah hal yang sangat tidak jelas, karena biayanya seikhlasnya.
- d. Kelengkapan sarana dan prasarana secara teknologi informasi sudah cukup lengkap dikantor desa, namun dalam hal lain seperti gedung, adanya fasilitas ruang tunggu, maupun papan pengumuman menjadi terabaikan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam hal sarana dan prasarana aparatur pemerintah desa kurang maksimal dalam melaksanakan prinsip-prinsip pelayanan prima
- e. Kenyamanan yang ada di kantor desa bululawang kurang baik. Dalam pemanfaatan sarana dan prasaranpun kurang memperhatikan kebersihan, kerapian, dan keteraturan sehingga membuat masyarakat yang merasakan menjadikan suasana kurang nyaman.
- f. Pemanfaatan teknologi informasi keseluruhan, aparatur pemerintah desa Bululawang dalam pemenuhan teknologi informasi sudah terbilang cukup

baik dan bahkan sudah terpenuhi dengan adanya computer, print, scant dan internet. Namun patut disesalkan bahwa aparatur pemerintah desa Bululawang belum ada kesungguhan untuk meningkatkan kualitasnya dalam memanfaatkan teknologi informasi yang tentunya berujung pada maksimalnya kualitas pelayanan.

3. Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Bululawang yang dilakukan oleh aparatur pemerintah desa bululawang adalah

- a) Jenis Pelayanan Administrasi Kependudukan yang dilakukan aparatur pemerintah desa Bululawang sangat bermacam-macam. Dalam implementasinya, ada 15 jenis pelayanan administrasi kependudukan yang mana hal tersebut sesuai dengan ketentuan yang ada di dispendukcapil Kabupaten Malang.
- b) Akurasi pekerjaan yang dihasilkan oleh aparatur pemerintah desa Bululawang pada dasarnya cukup baik. Aparatur pemerintah desa mampu memberikan hasil yang sesuai dengan yang diinginkan maupun yang dibutuhkan, seperti pada keakurasian nama, tanggal lahir, alamat rumah jenis kelamin, maupun yang lainnya sesuai dengan yang tertera pada dokumen. Namun dalam hal kerapian dokumen masih kurang bagus karena masih terdapat beberapa kesalahan yang membuat tidak rapi.

B. Saran

Dalam rangka mengoptimalkan kinerja aparatur pemerintah desa bululawang dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat, maka hal-hal yang sebaiknya dilakukan adalah:

1. Kinerja aparatur Pemerintah Desa Bululawang dalam memberikan pelayanan lebih ditingkatkan lagi. Dalam hal ini salah satunya adalah meningkatkan kedisiplinan aparatur pemerintah desa dengan cara membuat aturan secara resmi mengenai jam datang dan pulang kerja serta perizinan meninggalkan kantor sampai kembali lagi itu berapa menitnya harus jelas supaya bisa memberikan kepastian secara langsung kepada pengguna layanan. Disamping itu, dapat juga menggunakan sistem *reward and punishment* supaya aparatur pemerintah desa lebih bersemangat lagi dan meningkatkan kinerjanya. Misalnya diadakan penghargaan terhadap aparatur terbaik bulan/tahun ini, mengenai penilaiannya bisa menggunakan lima indikator disiplin kerja, yaitu disiplin terhadap waktu, target, kualitas, prioritas kerja, dan prosedur.
2. Kualitas pelayanan dalam pelaksanaan layanan harus lebih diperbaiki lagi dari berbagai aspek yang membuat pengguna layanan merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan. Beberapa hal yang perlu diperbaiki yaitu :
 - a. Lebih memberikan kepastian waktu mengenai penyelesaian pekerjaan dari masyarakat yang berupa dokumen-dokumen yang dibutuhkan,

caranya yaitu mengkonfirmasi terlebih dahulu kepada aparaturnya yang bertugas bisa menyelesaikannya kapan, sehingga apabila masyarakat mau kembali ke desa itu sudah pasti jadi, tidak sekedar menunggu sms dari aparaturnya desa karena menunggu sms itu membuat masyarakat menganagan-angan saja.

- b. Memberikan kejelasan kepada masyarakat baik itu persyaratan (teknis & administratif, aparaturnya yang berwenang dan biaya pelayanan. Hal tersebut dapat dilakukan dengan menempelkan seluruh informasi yang ada di papan pengumuman ataupun tembok yang dapat terlihat oleh masyarakat. Sedangkan pada kejelasan biaya yang belum jelas, sesegera mungkin ditetapkan aturannya berapa besaran biaya pelayanan, kalau membayar ya berapa, kalau gratis ya tidak perlu bilang seikhlasnya.
- c. Kelengkapan sarana dan prasarana seharusnya tidak sekedar di bidang teknologi dan informasi saja, melainkan diberbagai aspek. Baik itu adanya papan pengumuman/pusat informasi, ruang tunggu, dan lain sebagainya itu juga harus diperhatikan.
- d. Lebih memperhatikan kenyamanan masyarakat yang hendak menggunakan pelayanan. Kenyamanan masyarakat tersebut dapat dirasakan melalui perbaikan gedung yang kondisinya kurang baik, penataan ruangan, pembersihan barang-barang yang berserakan seperti

adanya papan peta yang tidak terpasang. Jadi hal-hal sepele tersebut seharusnya lebih diperhatikan lagi.

- e. Dalam penggunaan teknologi, tidak sekedar asal ada computer, tapi bagaimana caranya memanfaatkan komputer tersebut dengan semaksimal mungkin. Dalam hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan terhadap aparatur mengenai penggunaan teknologi.
3. Hasil dari pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Bululawang dalam hal keakurasian memang sudah bagus dan tepat, namun dalam hal kerapian dari hasil pelayanan tersebut harus lebih diperbaiki lagi meskipun kerapian itu sendiri tidak mengurangi nilai substansi dari dokumen tersebut, akan tetapi memberikan penilaian yang berbeda di masyarakat sebagai penerima dari hasil pelayanan. Berkaitan dengan hal ini, aparatur pemerintah desa Bululawang harus belajar lebih mendalam lagi mengenai penggunaan komputer dan lebih memahami lagi tentang ketentuan penulisan yang benar sehingga hasilnya nanti bisa akurat dan rapi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur penelitian. Suatu pendekatan praktek*. Jakarta: Rineka Cipta Arikunto.
- Arwani dan Ashari. 2009. *Pengaruh Motivasi dan Kepemimpinan terhadap Semangat Kerja Pegawai Negeri Sipil pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Rembang*. Analisis Manajemen, Vol 3 No. 2, p 216. Diakses pada 12 Maret 2015 dari <http://eprints.umk.ac.id/253/1/7-ArwaniAshari.pdf>.
- Byars and Rue. 1995. *Human Resources Management*. Mc Graw Hill International. Editions.
- BPS. 2010. *Peraturan Badan Pusat Statistik Nomor 37 Tahun 2010 tentang Klasifikasi Perkotaan dan Perdesan di Indonesia*. Diakses pada 9 maret 2015 Dari http://www.bps.go.id/webbeta/website/fileMenu/MFD_2010_Buku_2.pdf
- Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malang. *Layanan Kependudukan*. Diakses pada 12 November 2015 dari <http://dispenduk.malangkab.go.id/konten-17.html>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur. 2011. *Refleksi Lima Tahun Kpp Jatim, Dari 4 Ribu Pengaduan, Sekitar 75% Terselesaikan*. Diakses pada 9 maret 2015 dari <http://kominfo.jatimprov.go.id/watch/28400>
- Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur. 2011. *Pengaduan Di Kpp, Surabaya Tertinggi*. Diakses pada 9 maret 2015 dari <http://kominfo.jatimprov.go.id/watch/28422>
- Dharma, Agus. 1985. *Manajemen Prestasi Kerja*. Jakarta: CV. Rajawali.
- Drucker, Peter F. 1982. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Pustaka Binaman Pressindo
- Dwiyanto, Agus. (2010). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta, Gadjah Mada University Press
- Gie, The Liang. 1980. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Nur Cahaya
- Guntur, Ietje S. 2000. *Jaminan Sosial Tenaga Kerja*. Jakarta : Airlangga.

- Hakim, Abdul dan Setyowati, Endah. 2005. Perubahan kelembagaan Pemerintahan desa dan tantangannya terhadap pengembangan sumber daya aparatur desa. *Jurnal Administrasi Publik*. Vol. VI/No. 1.
- Handyaningrat, Soewarno. 1988. *Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: CV.Masasung
- Handoko, T Hani & Swasta, Basu. 1986. *Manajemen Pemasaran, Analisa, Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Liberty
- Hasibuan, Malayu. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia: Pengertian Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: PT. Toko Gunung Agung
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung. Mandar Maju.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2001. Jakarta: Balai Pustaka
- Kasim, Azhar. 1993. *Pengukuran Efektifitas Dalam Organisasi*. Jakarta: FE-UI.
- Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik (Konsep, Teori, dan Isu)*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kepmenpan No.63/KEP/M PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyediaan Pelayanan Publik
- Keputusan Nomor KEP/25/M- PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Koentjaraningrat. 1990. *Metode – Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta : Pustaka Jaya.
- Komisi Pelayanan Publik. 2012. *Laporan Hasil Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur*. Diakses pada 9 Maret 2015 dari <http://kpp.jatimprov.go.id/lapthn/5.pdf>
- Lembaga Administrasi Negara-RI (LAN-RI). 2003. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Jakarta
- Leibo, Jefta dan Nasikun J. 1990. *Sosiologi Pedesaan*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mangkunegara, AA. Anwar Prabu. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, LJ. 2013. *Metodelogi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*. Bandung : Remaja Rosdakarya

- Mulyadi. 1997. *Akuntansi Manajemen: Konsep, manfaat dan rekayasa. (Edisi kedua)*. Yogyakarta : Bagian Penerbitan Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN
- Nazir, M. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia
- Ndraha, Taliziduhu. 1984. *Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa*. Jakarta: IIP.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 Tentang Desa
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 32 Tahun 2006 Tentang Pedoman Administrasi Desa
- Poerwadarminta, W.J.S. 1991. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Prihadi, S. 2004. *Kinerja, Aspek Pengukuran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Purnama, Nursya, Bani. 2006. *Manajemen Kualitas Perspektif Global. Edisi Pertama, Cetakan Pertama*. Yogyakarta: Ekonisia Kampus Fakultas Ekonomi UII
- Rusli, Said. 1983. Pengantar ilmu kependudukan. Jakarta. LP3ES. GRAFITAS
- Sabtoni, Anang, dkk. 2005. *Prakarsa Desentralisasi dan Otonomi Desa*. Yogyakarta: Ire Press
- Saparin. 1986. *Tata Pemerintahan dan Administrasi Pemerintahan Desa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sarwono, Jonathan. 2006. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sastrohadiwiryo, Siswanto. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif & Operasional*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi Untuk Mnghadapi Dinamika Perubahan Lingkungan*. Bandung : Mandar Maju
- Siagian, Sondang. 2010. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Keijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Sudarto, Aman. 1999. *Analisis Kinerja*. Surabaya : Diklat Prop. Dati I Jatim.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif*. Bandung : Alfabeta.
- Suwignyo. 1986. *Administrasi Pembangunan Desa dan Sumber-sumber Pendapatan Desa*. Jakarta : Bina Aksara
- Syamsiar, Sjamsuddin Indradi. 2006. *Kepemerintahan dan Kemitraan*. Malang: Agritek Yayasan Pembangunan Nasional.
- The Liang Gie. 1980. *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta : Nur Cahaya
- Thoha, Miftah. 1998. *Prilaku Organisasi Konsep Dasar Dan Aplikasinya*. Jakarta: Rajawali Press.
- Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-undang No.6 Tahun 2014 tentang Desa
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-undang Nomor 5 Tahun 1979 Tentang Pemerintahan Desa dan Kelurahan
- Undang-undang Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah
- Widjaja , HAW. 2003. *Otonomi Desa*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- _____. 2008. *Otonomi Desa: Merupakan Otonomi yang Asli, Bulat dan Utuh*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendekia.
- Wursanto. 1985. *Dasar-dasar Manajemen Personalialia (Personnel Management)*. Jakarta: Pustaka Dian.

PEDOMAN WAWANCARA

A. Kepala Desa

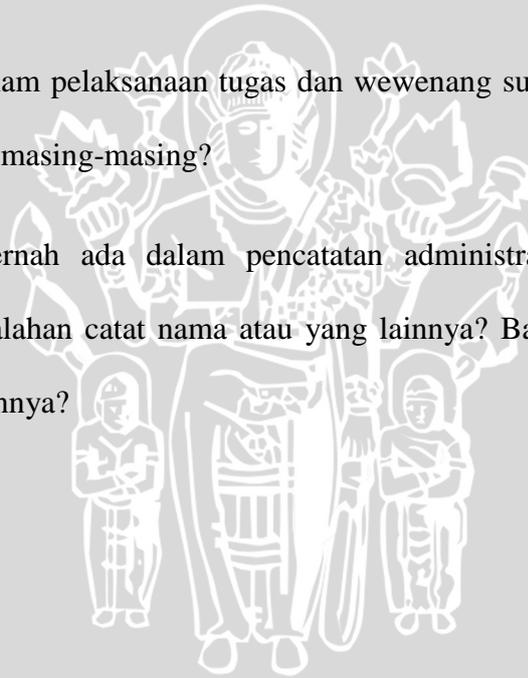
1. Upaya apa sajakah yang telah dilakukan aparat pemerintah Desa Bululawang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama pelayanan administrasi kependudukan?
2. Kendala apa yang muncul dalam upaya peningkatan pelayanan tersebut?
3. Bagaimana dengan tingkat kedisiplinan aparat pemerintah Desa Bululawang?
4. Bagaimana kemampuan para aparat pemerintah Desa Bululawang dalam menjalankan tugas-tugasnya?
5. Apa tanggapan Bapak mengenai semangat kerja aparat pemerintah Desa Bululawang?
6. Apakah upaya dari Bapak untuk meningkatkan semangat kerja perangkat desa?
7. Bagaiamanakah keadaan dan kelengkapan sarana dan prasarana kantor Desa yang dimiliki Desa Bululawang ?
8. Upaya apa saja yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Bululawang dalam meningkatkan sarana dan prasarana kantor?

9. Bagaimana prosedur dan berapa waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan terutama mengenai administrasi kependudukan?
10. Upaya apa yang dilakukan oleh aparat pemerintah Desa Bululawang untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan?
11. Berapa besaran biaya yang dikeluarkan oleh warga untuk memperoleh pelayanan surat menyurat khususnya di bidang kependudukan?
12. Pelayanan apa saja yang sering dibutuhkan oleh masyarakat khususnya pelayanan surat menyurat di bidang administrasi kependudukan?
13. Bagaimana dengan tanggungjawab yang dimiliki oleh aparat pemerintah Desa Bululawang mengenai akurasi produk pelayanan administrasi kependudukan?
14. Bagaimana dengan kenyamanan yang ada di kantor desa bululawang ini?
15. Apakah aparat desa sudah cukup mumpuni dalam penggunaan teknologi informasi dalam memberikan pelayanan?
16. Apakah dalam pelaksanaan tugas dan wewenang sudah sesuai dengan tupoksinya masing-masing?

B. Perangkat Desa

1. Apakah pendidikan formal terakhir Bapak/Ibu?
2. Apakah pendidikan formal tersebut bermanfaat dalam pelaksanaan tugas sehari-hari?
3. Selama ini apakah Bapak/Ibu kesulitan dalam menjalankan tugas? Apa saja?
4. Upaya apa saja yang dilakukan oleh aparaturnya Pemerintah Desa Bululawang dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat?
5. Apa saja jenis-jenis pelayanan administrasi kependudukan di Desa Bululawang?
6. Syarat-syarat apa saja yang harus dilengkapi oleh warga untuk memperoleh suatu pelayanan administrasi kependudukan?
7. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pelayanan surat-surat?
8. Berapakah besar biaya yang dikeluarkan oleh warga untuk memperoleh surat-surat khususnya di bidang administrasi kependudukan?
9. Pelayanan apa saja yang dibutuhkan masyarakat khususnya di bidang administrasi kependudukan?

10. Dengan sarana dan prasarana yang dimiliki sekarang, apakah ada kendala dalam memberikan pelayanan? Apa saja?
11. Apakah yang membuat semangat dalam bekerja?
12. Bagaimanakah cara sosialisasi tentang prosedur/persyaratan dalam pelayanan kependudukan?
13. Bagaimana dengan kenyamanan yang ada di kantor desa bululawang ini?
14. Apakah dalam pelaksanaan tugas dan wewenang sudah sesuai dengan tupoksinya masing-masing?
15. Apakah pernah ada dalam pencatatan administrasi kependudukan terjadi kesalahan catat nama atau yang lainnya? Bagaimana prosedur pembenarannya?



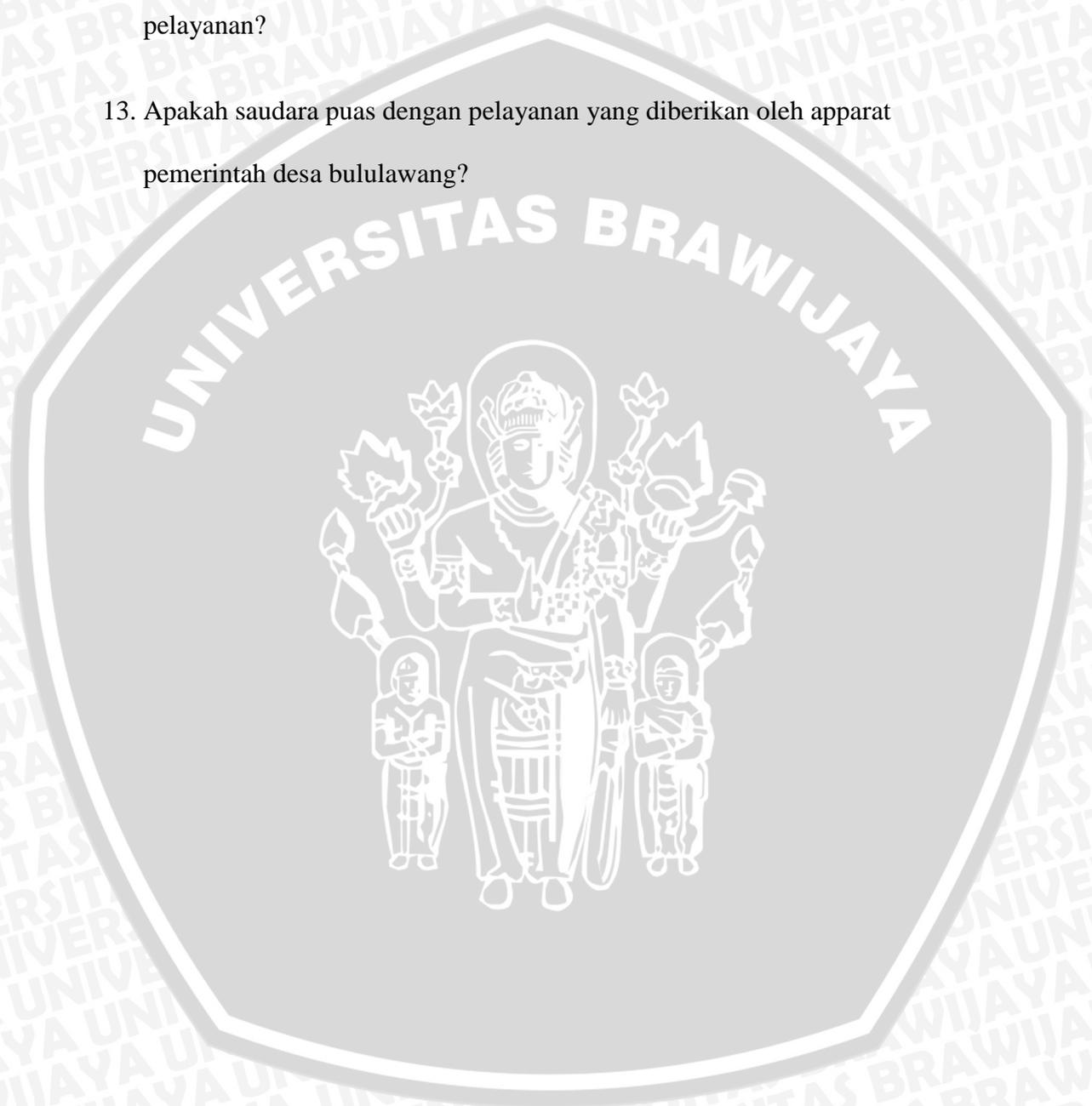
C. Masyarakat

1. Bagaimana menurut anda mengenai pelayanan di kantor desa? Apakah terlalu berbelit-belit, lama atau cepat dan tanggap?
2. Apakah saudara mengalami kesulitan sewaktu meminta pelayanan administrasi kependudukan di kantor desa bululawang?
3. Bagaimana hasil dari pelayanan yang diberikan? Apakah akurat sesuai kebutuhan masyarakat seperti tidak adanya salah catat ataupun tulis?
4. Bagaimana menurut anda mengenai kedisiplinan aparat desa?
5. Bagaimana pendapat anda mengenai prosedur pelayanan yang dibeikan? Apakah sederhana dan mudah ataupun rumit dan sulit?
6. Berapa lama waktu pelayanan administrasi kependudukan dari pemerintah desa kepada saudara? Bagaimana menurut saudara mengenai hal tersebut?
7. Menurut saudara apakah persyaratan-persyaratan teknis dan administratif untuk mendapatkan pelayanan sudah cukup jelas?
8. Apakah saudara tidak kebingungan mengenai siapa yang melayani saudara dalam hal administrasi kependudukan?
9. Berapa besaran biaya yang saudara keluarkan untuk mendapatkan pelayanan tersebut?
10. Menurut saudara bagaimana kenyamanan di kantor desa tersebut?

11. Bagaimana pemanfaatan teknologi informasi yang ada di kantor desa?

12. Bagaimanakah sikap aparat pemerintah desa dalam memberikan pelayanan?

13. Apakah saudara puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah desa bululawang?





KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. MT. Haryono 163, Malang 65145, Indonesia
Telp. : -62-341-553737, 568914, 558226 Fax : -62-341-558227
http: fia.ub.ac.id E-mail: fia@ub.ac.id

Nomor : 1298 /UN10.3/PG/2015
Lampiran : -
Hal : Riset
Kepada : Yth Kepala Desa Bululawang
di tempat

Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang memohon dengan hormat bantuan Bapak/Ibu/Saudara untuk memberikan kesempatan melakukan riset/survey bagi mahasiswa :

Nama : Tomy Hadi Wicaksono
Alamat : Desa Mojojejer Kecamatan Mojowarno Kabupaten Jombang
NIM : 115030501111007
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
konsentrasi: Ilmu Administrasi Pemerintahan
Tema : "Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan"
Lamanya : 2 Bulan (26 Januari - 26 Maret 2015)

Demikian atas bantuan dan kesediaan Bapak/Ibu/Saudara, kami ucapkan terima kasih.

Malang, 23 Januari 2015
a.n. Dekan
Ketua Jurusan Ilmu administrasi publik



Dr. Choirul Saleh, M.Si
NIP. 19600112 198701 1 001





**PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
KECAMATAN BULULAWANG
DESA BULULAWANG**

Jl. Raya Suropati No. 69 Bululawang 65171

SURAT KETERANGAN

No : 145/ 6/ 1421.621.001/2015

Yang bertanda tangan dibawah ini Kepala Desa Bululawang Kecamatan Bululawang -Kabupaten Malang Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : TOMY HADI WICAKSONO

Jenis Kelamin : Laki - laki

Tempat tanggal lahir : JOMBANG , 19 - 10 - 1993

NIM : 1150305011111007.

Kewarganegaraan : Indonesia

Agama : Islam

Pekerjaan : PELAJAR / MAHASISWA .

Alamat : JL TUGUR Rt. 002 Rw. 03

Kel. Mojojejer , Kec. Mojowarno Kab.Jombang

Bahwa orang Tersebut diatas benar - benar telah melaksanakan penelitian di Desa Bululawang Kecamatan Bululawang Kabupaten Malang dengan tema "Kinerja Aparatur Pemerintah Desa dalam pelayanan Administrasi Kependudukan " selama 2 Bulan .

Demikian Surat Keterangan ini dibuat dengan sebenarnya dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya .

Bululawang, 18 Maret 2015

Kepala Desa Bululawang



DESA : BULULAWANG
KECAMATAN : BULULAWANG
KABUPATEN : MALANG

SURAT KEMATIAN

Nomor : 474.3/ 23 / 421.621.001 /2015

Yang bertanda tangan dibawah ini , menerangkan bahwa :

Nama : SULASENI
Jenis Kelamin : PEREMPUAN
Alamat : JL. PAHLAWANI / 72 RT.35 RW. 01
Desa Bululawang
Umur : 54 Tahun

Telah meninggal dunia pada :

Hari : SENIN
Tanggal : 02 - 04 - 2012
Di : RSUD SYAIFUL ANWAR MALANG .

Disebabkan karena : sakit

Surat keterangan ini dibuat atas dasar yang sebenarnya .

Nama yang melapor : BURHANUDIN SHOLEH
Hubungan dengan yang mati : ANAK KANDUNG .

Bululawang, 15 Januari 2015

Kepala Desa Bululawang

HASAN BASHORI



**PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
KECAMATAN BULULAWANG
KANTOR KEPALA DESA BULULAWANG**

SURAT KETERANGAN

Nomor :

Yang bertanda tangan di bawah ini, Kepala Desa Bululawang Kecamatan Bululawang Kabupaten Malang, menerangkan bahwa :

Nama :
Jenis Kelamin :
Tempat/ tanggal lahir :
Pekerjaan :
Alamat :

Yang telah menikah sah dengan seorang wanita :

Nama :
Jenis Kelamin :
Tempat/ tanggal lahir :
Pekerjaan :
Alamat :

Tercatat diregister nikah Kantor Urusan Agama Kecamatan Bululawang Kabupaten Malang tanggal....., Nomor:

Bahwa nama yang tercatat pada Buku Nikah, dengan nama Yang tertera pada KTP, KK dan Identitas lainnya, adalah orang yang sama (satu orang).

Demikian surat keterangan ini dibuat, agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
Kepala KUA Kecamatan Bululawang

Malang
Kepala Desa

.....
ARIYONO



SURAT KUASA

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama lengkap : DERRY RINDRA PUSPITA
Tempat / Tgl Lahir : Malang, 11 – 12 - 1985
Agama : Islam
Pekerjaan : GURU
Alamat : JL. RAYA KORAMIL Rt. 01 Rw. 007 Desa Bululawang
Kecamatan Bululawang Kabupaten Malang

Disebut sebagai **Pihak Pertama**

Dengan ini memberi **Kuasa** Kepada :

Nama lengkap : ARFAN DWI JUNAIDI
Tempat / Tgl lahir : Bogor , 13 – 06 – 1969
Agama : Islam
Pekerjaan : PERANGKAT DESA
Alamat : JL. DIPONEGORO I Rt. 07 Rw. 006 Desa Bululawang
Kecamatan Bululawang Kabupaten Malang

Disebut sebagai **Pihak Kedua**

Dalam hal ini / Surat Kuasa ini agar dipergunakan untuk mengurus Surat PINDAH TEMPAT TINGGAL di Kantor Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang

Demikian Surat Kuasa ini saya buat dengan sebenarnya dan apabila dikemudian hari ternyata tidak benar maka saya bersedia untuk di selesaikan secara Hukum .

Yang diberi Kuasa

Bululawang 27 November 2013

Yang memberi Kuasa

ARFAN DWI JUNAIDI

DERRY RINDRA PUSPITA

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini Saya :

Nama : SRI ASTUTIK

Umur : 30 Tahun

Pekerjaan : Mengurus Rumah tangga

Alamat : JL. GUNAWAN II KALIMERI RT.03 RW.03 Desa TAMBAKASRI
Kecamatan Tajinan

Dengan ini saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa saya Mengijinkan untuk Pindah Tempat
Tinggal / Domisili Suami Saya :

Nama : PURWADI

Umur : 38 Tahun

Pekerjaan : Karyawan Swasta

Alamat : JL. GUNAWAN II KALIMERI RT.03 RW.03 Desa TAMBAKASRI
Kecamatan Tajinan

Kealamat JL. MAKMUR KA RT.18 RW.05 Desa Bululawang Kecamatan Bululawang .

Demikian Surat pernyataan ini dibuat tanpa adanya paksaan dari pihak manapun

Menyetujui

Tambakasri 6 Maret 2014

Yang membuat Pernyataan

1. (Ibu Kandung) -----

2.(Ayah) -----

Materai

3.(Saudara Kandung) -----

SRI ASTUTIK

Mengetahui
Kepala Desa TAMBAKASRI



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
KECAMATAN BULULAWANG
DESA BULULAWANG

Jl. Raya Suropati No. 69 Bululawang 65171

SURAT KETERANGAN KELAHIRAN

Nomor :474.1/ /421.621.001/2014.

Yang bertanda tangan dibawah ini , menerangkan bahwa pada :

Hari : MINGGU PON .
Tanggal : 17 Agustus 2014.
Pukul : 11.50 WIB
Tempat kelahiran : Malang
Telah lahir seorang anak : Laki -laki

Bernama : **ABIDZAR MAULANA IBRAHIM**
Anak ke : 1. (SATU)
Dari seorang ibu
Nama lengkap : **MARISSA NUR HIDAYAH**
NIK : 3507146703900004.
Umur : 24 Tahun.
Pekerjaan : **MENGURUS RUMAH TANGGA .**
Alamat : **Jl. SUROPATI II / 63 RT. 22 RW. 04.**
Desa Bululawang – Kecamatan Bululawang

Istri dari
Nama lengkap : **HEDAR HANUNG YUDASTYA .**
NIK : 350729161090004.
Umur : 24 tahun
Pekerjaan : **TNI**
Alamat : **Jl. SUROPATI II / 63 RT. 22 RW. 04.**
Desa Bululawang – Kecamatan Bululawang

Surat keterangan ini dibuat berdasarkan keterangan pelapor .

Nama lengkap : **MARISSA NUR HIDAYAH**
NIK : 3507146703900004.
Umur : 24 Tahun
Pekerjaan : **MENGURUS RUMAH TANGGA**
Alamat : **Jl. SUROPATI II / 63 RT. 22 RW. 04.**
Desa Bululawang – Kecamatan Bululawang



Bululawang, 03 September 2014
KEPALA DESA BULULAWANG

HASAN BASHORI



*Coret yang tidak perlu

Bululawang 14 April 2014

Pada waktu surat keterangan Pindah ini diberikan, Nama ybs. Pada KK. dicoret dan KTP di cabut

Kepala Desa Bululawang

HASAN BASHORI



PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
KECAMATAN BULULAWANG
DESA BULULAWANG

JL. Raya Suropati No. 69 Bululawang 65171

SURAT KETERANGAN

Nomor : 145 / /421 .621.001 /2014

Yang bertanda tangan dibawah ini kami Kepala Desa Bululawang, Kecamatan Bululawang Kabupaten Malang.

Dengan ini menerangkan dengan sebenarnya :

1) Bahwa : Nama : FATONAH

Lahir : Malang , 17 - 08 - 1988

Alamat : JL. NOTO KARYO RT. 05 RW.07

DESA BULULAWANG

Pekerjaan : KARYAWAN SWASTA

sebagaimana yang tertulis dan terlampir dalam KARTU KELUARGA yang bersangkutan adalah benar - benar penduduk Desa Bululawang dan yang tertulis pada Kartu Tanda Penduduk adalah Nama PATONAH adalah identitas satu Orang

Demikian surat keterangan ini di buat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bululawang, 23 Desember 2013

a/n KEPALA DESA BULULAWANG

ISBANDI SE





**PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
KECAMATAN BULULAWANG
DESA BULULAWANG**

Jl. Raya Suropati No. 69 Bululawang 65171

SURAT KETERANGAN PENGGANTI IDENTITAS

Nomor : 145/ /421 . 621 .001/ 2014

Yang bertanda tangan dibawah ini ,kami Kepala Desa Bululawang Kecamatan Bululawang Kabupaten Malang dengan ini menerangkan dengan sebenar-benarnya bahwa seorang

Nama : **AHMAD SODIQ**
NIK. : **3507150505670003**
Tempat / Tanggal lahir : **Malang , 05 Mei 1967**
Agama : **Islam**
Pekerjaan : **KARYAWAN SWASTA .**
Kebangsaan : **Indonesia**
Jenis Kelamin : **Laki -laki**
Alamat : **JL. PAHLAWAN RAYA RT. 37 RW. 01**
Desa Bululawang Kecamatan Bululawang

Adalah benar - benar penduduk Desa Bululawang dan berdomisili di Desa Bululawang

Surat Keterangan ini dipergunakan untuk : **PEGANGAN PENGGANTI TANDA
IDENTITAS KTP**

Masa berlaku : **06 Agustus 2014 s/d 06 November 2014**

Demikian keterangan ini kami buat dengan sebenar - benarnya harap menjadikan periksa

PEMEGANG

Bululawang , 06 Agustus 2014
KEPALA DESA BULULAWANG

AHMAD SODIQ

HASAN BASHORI





PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
KECAMATAN BULULAWANG

Jl. Raya Suropati No. 6 Bululawang 65171

MALANG 65171

Bululawang , 21 Maret 2014

Kepada
Yth. Kepala Dinas Kependudukan
Catatan Sipil Kab. Malang
di
Kapanjen

SURAT PENGANTAR PENGURUSAN KTP

Nomor : 470/ /421 . 621 .001/ 2014

Disampaikan dengan Hormat pengurusan / Cetak Kartu Tanda Penduduk (KTP)
Selanjutnya untuk Dapat diproses dengan Keterangan Sebagai berikut .

NO	NAMA	RT/RW	DESA
1	BAMBANG HARIYANTO	08/06	BULULAWANG
2	SUZANTI MILLA WINDRA	37/01	BULULAWANG

Demikian untuk menjadikan Periksa

CAMAT BULULAWANG



**PEMERINTAH KABUPATEN MALANG
KECAMATAN BULULAWANG**

JL. Raya Suropati No. 6 Bululawang 65171

MALANG 65171

Bululawang 27 Agustus 2013

Kepada

Yth. Kepala Dinas Kependudukan

Catatan Sipil Kab. Malang

di

Kepanjen

SURAT PENGANTAR PENGURUSAN KK

Nomor : 470/ /421 . 621 .001/ 2013

Disampaikan dengan Hormat pengurusan / Cetak Kartu Keluarga (KK) Selanjutnya untuk Dapat diproses dengan Keterangan Sebagai berikut .

NO	NAMA KEPALA KELUARGA	TEMPAT TANGGAL LAHIR	RT/ RW	ALAMAT
----	----------------------	----------------------	--------	--------



1	ANSORI	Malang, 02 – 03 - 1973	43/08	Bululawang
2	PONITI	Malang, 27 – 08 - 1973	32/02	Bululawang
3	ABD RAHMAN	Malang, 07 – 05 - 1965	07/06	Bululawang
4	MUHAMMAD HUSAIN	Banjarnegara, 15 – 05- 1959	21/03	Bululawang

Demikian untuk menjadikan Periksa

CAMAT BULULAWANG

ADI SUPRIONO , SSos .

Pembina
NIP. 19570730.198003.1.004

Drs . EKO SUWANTO

Pembina
NIP.19580225 198502 1 002