

**UPAYA PEMERINTAH DESA DALAM  
MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK**

Studi pada Kantor Kepala Desa Dasri Kecamatan Tegalsari Kabupaten Banyuwangi

**SKRIPSI**

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana  
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

**DWI ZENDY SETIAWAN**

**0310313027**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DAERAH  
MALANG  
2007**

## MOTTO

*Orang yang berbudi tinggi mengharapkan segala sesuatu dari usaha dan jerih payahnya sendiri, Orang yang rendah budinya mengharapkan segala sesuatu dari orang lain dan Orang yang berbudi tinggi teguh pendiriannya, tetapi tidak kepala batu”.*

*(Kata Orang Bijak)*

*“Penderitaan hidup mengajarkan manusia untuk menghargai kebaikan dan keindahan hidup. Hampir semua orang mengetahui apakah arti kebaikan itu, tetapi jarang yang dapat berbuat baik”.*

*(Rendra)*

TANDA PENGESAHAN

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu  
Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis  
Tanggal : 27 September 2007  
Jam : 09.30 -10.30  
Judul : Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas  
Pelayanan Publik. (Studi pada Kantor Kepala Desa Dasri  
Kecamatan Tegalsari Kabupaten Banyuwangi).

dan dinyatakan lulus

MAJELIS PENGUJI

Ketua



Dr. Abdul Hakim, M.Si  
NIP. 131 475 903

Anggota



Drs. Tjahjanulin Domai, MS  
NIP. 130 890 054

Anggota



Prof. Drs. Ismani HP, MA  
NIP. 130 355 390

Anggota



Dra. Lely Indah M, M.Si  
NIP. 132 300 918

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah dikutip 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, 27 September 2007

Mahasiswa

TTD

Nama : DWI SENDY SETIAWAN

NIM : 0310313027

## RINGKASAN

Dwi Zesty Setiawan, 2007, **Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Studi pada Kantor Kepala Desa Dasri Kecamatan Tegalsari Kabupaten Banyuwangi.**

Dosen Pembimbing : Dr. Abdul Hakim, MSi dan Drs. Tjahjanulin Domai, MS  
121 Hal +

Pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pada penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana pelayanan publik dan upaya-upaya yang dilakukan serta faktor-faktor penghambat yang dihadapi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Dasri. Manfaat secara praktis diharapkan dapat memberi sumbangan pemikiran kepada instansi terkait guna bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Jenis penelitian kualitatif ini dilakukan di Kantor Kepala Desa Dasri Banyuwangi. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh melalui wawancara dengan kepala desa serta perangkatnya dan data skunder berupa arsip atau dokumen yang dimiliki oleh kantor desa. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan melaksanakan interview, observasi non partisipatif dan dokumentasi. Analisa data dengan cara reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan.

Penelitian ini menunjukkan bahwa upaya dalam peningkatan pelayanan sudah sesuai dengan apa yang di harapkan. Hal ini ditunjukkan dengan keadaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Kepala Desa Dasri dalam kondisi masih baik, tanggung jawab pegawai terhadap tugas yang diembannya cukup baik, tingkat keramahan dan kesopanan pegawai tidak perlu diragukan, serta ketepatan waktu pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan cepat. Faktor-faktor yang menghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah pendidikan non formal yang diterima para aparat masih sangat kurang, sarana dan prasarana yang ada masih sederhana, tingkat kedisiplinan aparatur masih ada beberapa yang kurang disiplin tetapi frekuensinya kecil, masa kerja

Berdasarkan penelitian ini disarankan, dalam usaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat di Kantor Kepala Desa Dasri diperlukan adanya penataan sistem dan prosedur yang lebih jelas dan mudah untuk diketahui oleh masyarakat luas. Hal ini perlu dilakukan karena sistem dan prosedur yang sederhana, jelas, pasti, transparan, aman, ekonomis, adil dan merata serta tepat waktu sangat dibutuhkan oleh masyarakat dewasa ini

Perlu diadakan berbagai macam pendidikan non formal bagi para pegawai Kantor Kepala Desa Dasri, terutama mengenai peningkatan ketrampilan dari para pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga mutu pelayanan yang dihasilkan bisa lebih berkualitas dan akhirnya bisa mendatangkan kepuasan dari masyarakat yang dilayani.

## SUMMARY

Dwi Zandy Setiawan, 2007, The Efforts of Village Government in Improving Public Service Quality. A Study at Village Head Office of Dasri, Tegalsari District, Banyuwangi Regency.  
Supervisor: Dr. Abdul Hakim, MSi, and Drs. Thahjanulin Domai, MS

Public services are efforts that are one by individual or group of individual or certain institution to give help or facility to society to obtain certain foals. The research aimed at analyzing how the public services and efforts that are conducted, and inhibiting factors that are faced in improving public services quality at the Village Head Office of Dasri. The expected practical benefit is able to give thought contribution to related institution for consideration in improving public services.

This qualitative research is done at Village Head Office of Dasri, Banyuwangi. The data source is primary data that is obtained by interview with Village Head and his apparatus and secondary data in the form of archives and document of the village. The data collection technique by interview, non participative observation and documentation. Data analysis by data reduction, data presentation and conclusion inferences.

The research showed that efforts to improve public services are run as expected. It showed by the infrastructure of the Village Head Office in good condition, the employee responsibility is good, the friendliness and politeness of the employee is good, and the timeliness is good and fast. The inhibiting factors in improving the public services is the lack of non formal education of the employee, the very simple infrastructure, there are some employee who lack responsible but the frequency is small, work period.

Based on the research, in effort to give good services to society at Village Head Office of Dasri, it needs the better system and procedure arrangement and to make it easy to be observed by large society. It need to be done because the system and procedure that is simple, clear, sure, transparent, secure, economic, fair, and even and timely is very needed by society today.

It needs various non formal education for employee of Village Head Office of Dasri, especially about skill improvement in giving services to society, so the produced services will be better and finally giving satisfaction to the society.

## KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”. Studi pada Kantor Kepala Desa Dasri Kecamatan Tegalsari Kabupaten Banyuwangi.” Penelitian ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam meraih gelar kesarjanaan di Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

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

1. Bapak Prof. DR. Suhadak, M.Ec selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi
2. Bapak Prof.Drs.Solichin.AW.MA.Ph.D dan Bapak\_Dr.Imam Hanafi, S.Sos, M.Si Selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. Bapak Dr. Abdul Hakim, M.Si dan Bapak Drs. Tjahjanulin Domai, M.S selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing, mengarahkan dan menasehati penulis.
4. Bapak Prof. Drs. Ismani HP, MA, beserta Ibu Dra. Lely Indah M, M.Si, selaku Majelis Penguji, yang telah meluangkan waktunya untuk melakukan pengujian terhadap skripsi ini.
5. Bapak H. Sabikhis selaku Kepala Desa Dasri Kecamatan Tegalsari Kabupaten Banyuwangi, dan juga Bapak Eko Santoko selaku Sekretaris Desa, beserta Perangkat Desa lainnya yang telah memberikan kesempatan pada penulis untuk

melakukan penelitian di kantornya, dan juga memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan oleh peneliti.

6. Kedua orang tuaku yang selalu mendukung baik dari segi materi atau spiritual (Do'a), beserta keluargaku (Kakak dan Adik) yang selama ini telah memberikan dukungan dan juga semangat.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan yang telah membantu menyelesaikan skripsi ini, semoga bermanfaat bagi khasanah ilmu pengetahuan serta pihak-pihak yang membutuhkan.

Sebagai manusia biasa, penulis menyadari bahwa segala sesuatu di dunia ini tidak ada yang sempurna selain Allah SWT, demikian pula dengan skripsi ini, untuk itu penulis sangat berharap kritik dan saran yang bersikap membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan menambah ilmu serta wawasan khususnya tentang pelayanan publik bagi semua pihak.

Malang, 3 September 2007

Penulis



**DAFTAR ISI**

	<b>Halaman</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	iv
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	ix
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	10
D. Kontribusi Penelitian.....	11
E. Sistematika Pembahasan.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	13
A. Otonomi Daerah dan Otonomi Desa .....	13
1 Otonomi Daerah .....	13
2 Otonomi Desa .....	16
3 Prinsip dan tujuan Otonomi Desa .....	17
B. Pemerintah Desa .....	19
1. Pemerintah dan Pemerintahan.....	19
2. Pengertian Desa dan Pemerintah desa .....	20
C. Pelayanan Publik .....	27
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	27
2. Bentuk-bentuk Pelayanan.....	28
3. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	30
4. Manajemen Pelayanan Publik .....	31
5. Kualitas Pelayanan Publik .....	32



6. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	34
7. Faktor-faktor yang Menghambat Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	42
A. Jenis Penelitian.....	42
B. Fokus Penelitian.....	42
C. Lokasi dan Situs Penelitian.....	44
D. Jenis dan Sumber Data.....	44
E. Teknik Pengumpulan Data.....	46
F. Instrumen Penelitian.....	47
G. Analisis Data.....	48
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	52
A. Hasil Penelitian.....	52
1. Gambaran Umum Wilayah Desa Dasri.....	52
1.1 Keadaan Geografis dan Keadaan Topografis.....	52
1.2 Keadaan Demografis.....	52
1.3 Keadaan Sosial dan Ekonomi.....	54
1.4 Keadaan Sosial Budaya.....	55
1.5 Keadaan Pemerintahan.....	58
2. Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Dasri.....	69
2.1 Jenis-jenis Pelayanan.....	69
2.2 Prosedur Pelayanan.....	70
2.3 Biaya Pelayanan.....	72
3. Upaya Pemerintah Desa Dasri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	73
3.1 Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	74
3.2 Peningkatan Tanggung Jawab Pegawai.....	76
3.3 Peningkatan Kesopanan dan Keramahan Pegawai....	78

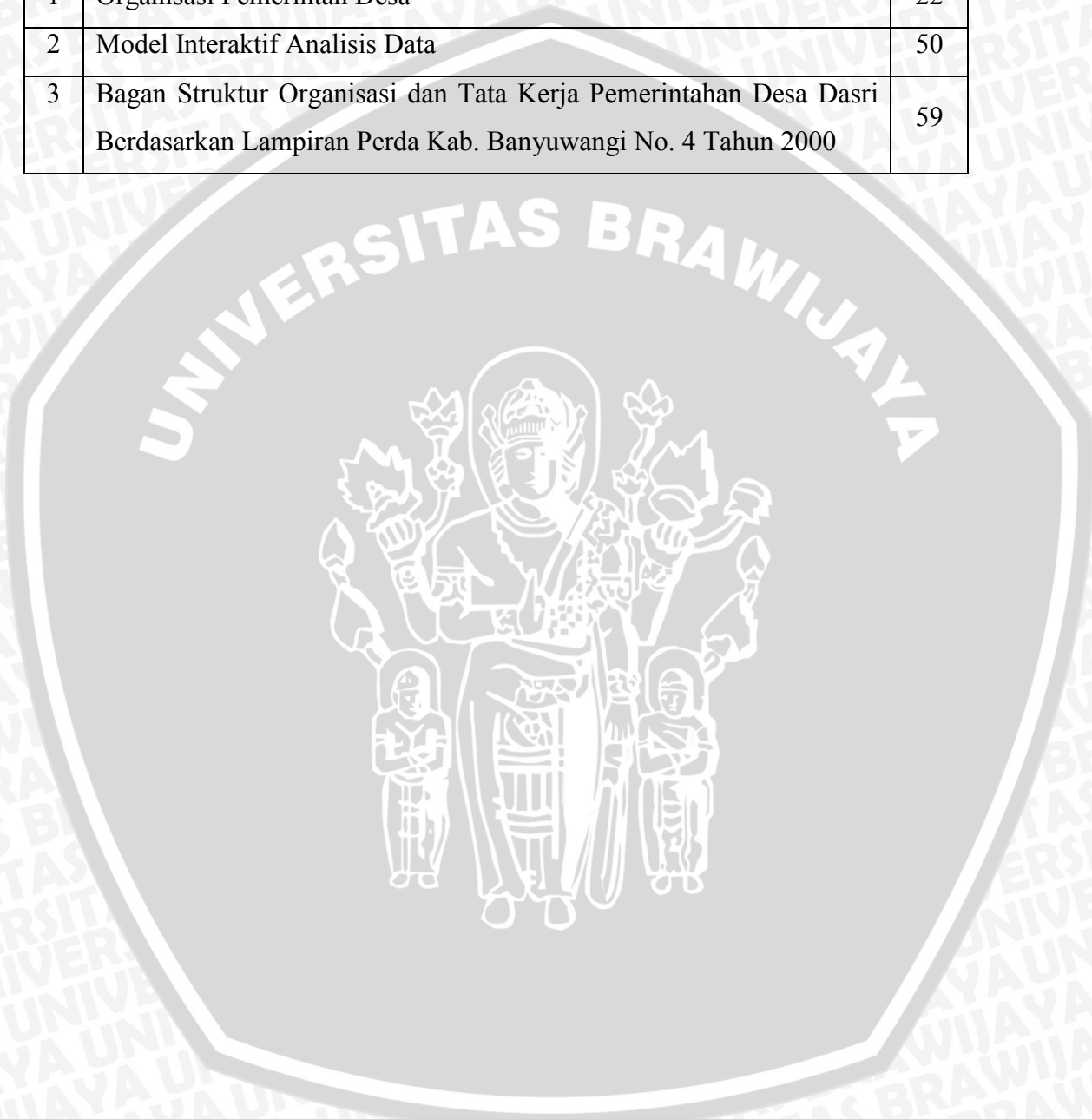
3.4 Peningkatan Ketepatan Waktu Pelayanan.....	80
4. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pemerintah Desa Dasri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	83
4.1 Pendidikan.....	83
4.2 Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	85
4.3 Disiplin Pegawai.....	86
4.4 Masa Kerja.....	87
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	89
2. Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Dasri.....	89
2.1 Jenis-jenis Pelayanan.....	89
2.2 Prosedur Pelayanan.....	90
2.3 Biaya Pelayanan.....	92
3. Upaya Pemerintah Desa Dasri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	94
3.1 Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	94
3.2 Peningkatan Tanggung Jawab Pegawai.....	95
3.3 Peningkatan Kesopanan dan Keramahan Pegawai.....	96
3.4 Peningkatan Ketepatan Waktu Pelayanan.....	98
4. Faktor-faktor yang menghambat Pemerintah Desa Dasri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.....	100
4.1 Pendidikan.....	100
4.2 Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	101
4.3 Disiplin Pegawai.....	102
4.4 Masa Kerja.....	103
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>105</b>
A. Kesimpulan.....	105
B. Saran.....	109
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>CXII</b>

## DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal.
1	Komposisi Penduduk Desa Dasri Berdasarkan Usia Tahun 2007	53
2	Komposisi Penduduk Desa Dasri Berdasarkan Mata Pencaharian Tahun 2007	54
3	Komposisi Penduduk Desa Dasri Menurut Agama yang di Anut Tahun 2007	56
4	Sarana Peribadatan di Desa Dasri Tahun 2007	56
5	Komposisi Penduduk Desa Dasri Berdasarkan Tingkat Pendidikan yang Telah Ditempuh Tahun 2007	57
6	Nama dan Jabatan Aparat Pemerintah Desa Dasri Tahun 2007	68
7	Jenis-jenis Pelayanan di Kantor Kepala Desa Dasri Tahun 2007	69
8	Penilaian Masyarakat Terhadap Prosedur Pelayanan Kantor Kepala Desa Dasri Tahun 2007	71
9	Daftar Peralatan Kerja Kantor Kepala Desa Dasri Tahun 2007	75
10	Tingkat Pendidikan Aparatur Pemerintah Desa Dasri Tahun 2007	84
11	Masa Kerja Aparatur Pemerintah Desa Dasri Tahun 2007	88

**DAFTAR GAMBAR/BAGAN**

No	Judul	Hal.
1	Organisasi Pemerintah Desa	22
2	Model Interaktif Analisis Data	50
3	Bagan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa Dasri Berdasarkan Lampiran Perda Kab. Banyuwangi No. 4 Tahun 2000	59



## DAFTAR LAMPIRAN

No	Judul	Hal.
1	Curriculum Vite	CXV
2	Pedoman Wawan Cara	CXVI
3	Quisioner	CXVIII
4	Surat Keterangan Survey/Riset di Kantor Kepala Desa Dasri	CXX
5	Peta Desa Dasri	CXXI

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



## BAB I PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia menurut Undang-Undang Dasar 1945 memberikan keleluasaan kepada Daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Oleh karena itu dalam pasal 18 ayat 1 diatur ketentuan dasar mengenai penyelenggaraan Pemerintahan Daerah yang berbunyi "Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas Daerah-Daerah provinsi dan Daerah Provinsi dibagi atas Daerah Kabupaten dan Daerah Kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten dan kota mempunyai Pemerintah Daerah yang diatur dengan Undang-Undang". Selanjutnya pada ayat 2 disebutkan bahwa "Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten, dan Pemerintah Kota mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut azas otonomi dan azas pembantuan".

Otonomi daerah adalah manifestasi dari keinginan untuk mengatur dan mengaktualisasikan seluruh potensi daerah secara maksimal yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di daerah tersebut. Otonomi daerah dipandang penting karena otonomi merupakan kebutuhan hakiki dimana daerah memiliki keinginan untuk mengatur rumah tangganya sendiri. Otonomi daerah memberikan peluang untuk bersaing secara sehat dan terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat dan juga antar daerah. Untuk itu otonomi daerah perlu diperkuat dengan peraturan yang jelas dan rambu-rambu yang disepakati bersama untuk menjamin keteraturan sosial dan mencegah timbulnya kerawanan sosial yang tidak perlu.

Menurut Sarundajang, (1999:45) ciri-ciri hakikat otonomi yang independent yaitu legal self sufficiency dan actual independence. Dalam kaitannya dengan politik atau perintah, otonomi daerah berarti self government atau the condition of living under one's own laws. Karena itu, otonomi lebih menitik beratkan aspirasi daripada kondisi. Otonomi daerah menjamin setiap daerah memiliki peluang yang sama untuk berkembang berdasarkan potensi yang ada. Potensi sumber daya alam dan manusia menjadi akan dapat digali secara optimal jika masing-masing daerah diberi keleluasaan dan jaminan untuk menentukan yang terbaik bagi dirinya.

Otonomi daerah sebagai satu bentuk desentralisasi kebijakan pemerintahan, pada hakekatnya ditujukan untuk mendekatkan pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan cenderung akan lebih merata dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ada di daerah bersangkutan. Otonomi daerah berupaya untuk lebih mendekati tujuan-tujuan penyelenggaraan pemerintahan untuk mewujudkan cita-cita masyarakat yang lebih adil dan makmur. Pemberian, pelimpahan, dan penyerahan sebagian tugas-tugas kepada pemerintah daerah.

Dengan demikian Undang-Undang Dasar 1945 merupakan landasan yang kuat untuk menyelenggarakan otonomi dengan memberikan kewenangan yang luas, nyata dan bertanggung jawab kepada Daerah secara proporsional. Untuk mempertegas dan memperjelas dalam memahami hakikat otonomi daerah maka pemerintah menuangkannya kedalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah yang mana Undang-Undang ini mengatur



pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan berdasarkan azas desentralisasi disamping azas dekonsentrasi dan azas pembantuan di Daerah.

Prinsip otonomi daerah menggunakan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam arti daerah diberikan kewenangan mengurus dan mengatur semua urusan pemerintah yang ditetapkan dalam Undang-undang ini. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta, prakarsa, dan memberdayakan masyarakat yang bertujuan pada peningkatan kesejahteraan rakyat. Sejalan dengan prinsip tersebut dilaksanakan pula prinsip otonomi yang nyata dan bertanggung jawab. Prinsip otonomi nyata adalah suatu prinsip bahwa untuk menangani urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban yang senyatanya telah ada dan berpotensi untuk tumbuh, hidup dan berkembang sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah.

Hal-hal yang mendasar dalam Undang-undang ini adalah mendorong untuk memberdayakan masyarakat, menumbuhkan prakarsa dan kreatifitas, meningkatkan peran serta masyarakat dan mengembangkan peran dan fungsi Dewan Perwakilan Rakyat Daerah. Dengan demikian maksud dibentuknya daerah otonomi adalah penyerahan urusan Pemerintahan dari Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota dan Pemerintah Desa atau Kelurahan.

Adapun tujuan pemeberian pemberian otonomi kepada Daerah ini adalah untuk memberikan kebebasan bagi Daerah yang bersangkutan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sehingga dapat berkembang bagi peningkatan daya guna dan hasil guna didalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah, untuk

memberikan pelayanan kepada masyarakat serta peningkatan pelaksanaan Pembangunan Nasional. Dalam Undang-undang Otonomi Daerah ini pemberian kewenangan otonomi kepada Daerah Kabupaten dan Daerah Kota didasarkan atas azas desentralisasi dalam wujud otonomi yang luas, nyata, dan bertanggung jawab.

Sejalan dengan cepatnya akselerasi dan dinamika perkembangan kehidupan masyarakat mengakibatkan semakin meningkat pula kompleksitas permasalahan dan tuntutan masyarakat. Untuk mengimbangi laju perkembangan dan dinamika kehidupan masyarakat yang demikian cepat diperlukan suatu pemerintahan yang akomodatif, responsif, dan sensitif terhadap kepentingan yang sangat berfariasi. Oleh karena itu diperlukan adanya upaya untuk mewujudkan aparatur Pemerintahan Desa yang profesional dan menguasai bidangnya. Kesemua ini diproyeksikan kepada terlaksananya pelayanan publik yang baik, lancarnya roda pembangunan dan semakin intensif dan efektifnya pembinaan masyarakat sebagai aset Pembangunan Nasional, sehingga tidak akan terjadi beban atau menimbulkan masalah dalam pelaksanaan pembangunan baik masa sekarang maupun pada masa yang akan datang.

Demikian pula tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat dan tidak berbelit-belit, akan tetapi instansi atau badan-badan Pemerintah serta aparaturnya sebagai pihak yang harus bertanggung jawab akan pemenuhannya seringkali kurang begitu mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kondisi demikian jelas tidak sesuai dengan harapan masyarakat sebagai pihak yang memperoleh pelayanan yang baik dan

memuaskan, yang mana menurut Moenir (1995: 41-44), bahwa masyarakat pada dasarnya membedakan pelayanan sebagai berikut:

1. adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dimengerti tanpa hambatan yang dibuat.
2. memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti onkos foto copy, atau cetak) maupun dengan alasan untuk kesejahteraan.
3. mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu.

Faktor penyebab timbulnya pelayanan yang belum maksimal ini adalah masih seputar kualitas sumber daya manusianya yang masih rendah, disamping kurangnya fasilitas atau sarana dan prasarana kerja serta tata kerja (birokrasi) yang belum efektif dan efisien.

Terbatasnya kemampuan dari aspek manajerial, teknis dan administratif untuk mengimbangi cepatnya pertumbuhan dan perubahan akan tuntutan pelayanan dan laju pembangunan sering diakibatkan oleh kekurangmampuan aparat untuk: mengadaptasikan diri dengan perkembangan teknologi, bekerja secara efisien, menciptakan kondisi kerja yang tampak kompetitif serta kekurangmampuan dalam menggerakkan partisipasi masyarakat.

Untuk mengantisipasi dampak yang lebih luas dari munculnya masalah-masalah tersebut, maka perlu untuk segera dilaksanakan upaya-upaya perbaikan dari kekurangan-kekurangan yang ada khususnya yang menyangkut masalah pelayanan Pemerintah Desa kepada masyarakat (publik). Untuk itulah perlu diciptakan suatu Pemerintahan Desa yang kuat, kreatif, inofatif dan responsif sehingga akan mampu menangani berbagai persoalan yang ada secara cepat dan

tepat. Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu langkah yang paling tepat dan mendesak untuk segera dilaksanakan.

Terciptanya kualitas pelayanan yang memuaskan tentunya akan menciptakan kepuasan kepada para pengguna jasa pelayanan dalam hal ini adalah masyarakat/publik dan pada akhirnya dapat memberikan manfaat seperti terjalinnya hubungan yang harmonis antara pemerintah dan masyarakat.

Hal ini sangat dimungkinkan mengingat keberadaan Pemerintah Desa sangatlah dekat dan langsung berhubungan dengan masyarakat, sehingga akan lebih memahami dan mengerti permasalahan, keinginan, harapan, tuntutan dan potensi yang ada dalam masyarakat. Dengan posisi demikian sudah tentu Pemerintah Desa akan mampu melaksanakan tugas dan fungsi pemerintah, khususnya di bidang pelayanan publik.

Bertitik tolak pada Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 Tentang Desa, Kepala Desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan. Dalam melaksanakan tugasnya Kepala Desa mempunyai wewenang :

- a. memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD;
- b. mengajukan rancangan peraturan desa;
- c. menetapkan peraturan desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD;
- d. menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APB Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD;
- e. membina kehidupan masyarakat desa;
- f. membina perekonomian desa;
- g. mengoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif;

- h. mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- i. melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

selanjutnya Perangkat Desa bertugas membantu Kepala Desa dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya, dalam melaksanakan tugasnya, Perangkat Desa bertanggung jawab kepada Kepala Desa.

Dengan kapasitas dan posisi yang sangat strategi, mutlak dituntut adanya profesionalisme dalam bidang tugas-tugas sehubungan dengan penyelenggaraan Pemerintahan Desa. Berkaitan dengan peran/tugas yang diemban Pemerintah Desa menurut Emil Salim dalam Ndraha (1990: 139), menyatakan bahwa: “Kepala Desa/Kelurahan mempunyai peran ganda. Di satu pihak ia mewakili dan berfungsi sebagai alat pemerintah, dan di pihak lain ia berfungsi sebagai alat dan mewakili masyarakat”.

Implikasi yang terkandung dalam pernyataan tersebut adalah bahwa dengan adanya peran ganda yang diemban oleh Pemerintah Desa pada umumnya dan Kepala Desa pada khususnya, maka diharapkan Pemerintah Desa dapat menjadi sarana yang efektif, baik dalam rangka meningkatkan keberhasilan program pemerintah maupun dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta menggerakkan partisipasi masyarakat.

Untuk dapat melaksanakan tugas-tugas yang menjadi kewajiban dan tanggung jawabnya secara optimal, Pemerintah Desa perlu mempersiapkan diri dengan berbagai hal penunjang sebagai langkah untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan secara profesional. Hal penunjang yang dimaksud bisa

meliputi kualitas sumber daya manusianya, fasilitas/sarana prasarana kerjanya serta tata kerja yang efektif dan efisien.

Akan tetapi kenyataannya, fenomena yang tampak sampai saat ini adalah kurang adanya upaya dari Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sehingga tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik, lebih cepat dan tidak berbelit-belit seringkali belum terwujud. Hal ini dapat diketahui dari beberapa keluhan yang datang dari masyarakat diantaranya mengenai ketidak tepatan waktu pelayanan yang masih sering terjadi di Pemerintah Desa. Keadaan ini tentu saja sangat merugikan masyarakat sebagai pihak yang seharusnya memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan dari Desa.

Keluhan yang muncul dari masyarakat Desa Dasri adalah masalah tentang waktu pelayanan yang terlalu lama dan prosedur yang terkesan terlalu berbelit-belit, dalam masalah ini masyarakat khususnya warga yang kurang memahami tentang prosedur yang diberikan oleh Pemerintah Desa Dasri merasa kesulitan dalam mengurus keperluan yang mereka butuhkan, padahal masyarakat sangat berharap sekali agar keperluan yang mereka butuhkan dapat dengan cepat terselesaikan, sehingga beberapa masyarakat setempat khususnya masyarakat yang belum mengerti atau memahami prosedur yang ada di Kantor Kepala Desa Dasri, beranggapan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Dasri sangatlah berbelit-belit dan kurang transparan dalam memberikan informasi tentang prosedur pelayanan yang dibutuhkan sehingga membutuhkan waktu yang lama.

Oleh karena itu peningkatan kualitas pelayanan adalah salah satu langkah yang paling tepat dan mendesak untuk segera dilaksanakan. Sebagaimana

pelaksanaan dilapangan yang langsung berhubungan dengan masyarakat Aparatur Pemerintah Desa memerlukan keahlian dan spesialisasi serta ketrampilan yang memadai. Apalagi bila dikaitkan dengan komitmen Pemerintah untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya aparat yang berkualitas maka tugas pekerja akan dapat ditangani dengan sebaik-baiknya yang pada akhirnya akan menjamin tercapainya efektifitas pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan pemikiran yang telah diuraikan diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian tentang **“Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik”**. Studi pada Kantor Kepala Desa Dasri Kecamatan Tegalsari Kabupaten Banyuwangi.

### **B. Rumusan Masalah**

Menyimak uraian yang telah dikemukakan pada bahasan sebelumnya, akan terlihat bahwa dalam praktek sehari-hari pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Pemerintahan Desa masih menjadi sorotan negatif terutama dari masyarakat sendiri sebagai penerima jasa pelayanan.

Fenomena tersebut terjadi karena beberapa hal diantaranya kinerja Pemerintah Desa di semua tingkat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menerapkan sistem administrasi pemerintahannya belum dapat berjalan dengan baik. Sehingga tidak mengherankan jika banyak keluhan dari masyarakat akan rendahnya kualitas pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat/publik.

Untuk mengantisipasi dampak yang lebih luas dari munculnya permasalahan-permasalahan yang ada, maka langkah yang harus segera ditempuh oleh Pemerintah Desa adalah melakukan upaya-upaya perbaikan dari kekurangan-kekurangan yang ada khususnya yang menyangkut perbaikan kualitas pelayanan publik. Dengan demikian dari beberapa uraian tersebut maka dapat dirumuskan permasalahan yang menjadi fokus penelitian adalah:

1. Bagaimanakah pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Dasri ?
2. Bagaimanakah upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Dasri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik ?
3. Faktor-faktor penghambat apakah yang dihadapi oleh Pemerintah Desa Dasri dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik ?

### **C. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan permasalahan dalam penulisan ini, maka penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana pelayanan publik yang ada di Kantor Kepala Desa Dasri .
2. Mendeskripsikan dan menganalisis upaya-upaya yang dilakukan Pemerintah Desa Dasri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor penghambat yang dihadapi Pemerintah Desa Dasri dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik.



#### **D. Kontribusi Penelitian**

Dengan melihat segala aspek yang ada maka penelitian ini memiliki kegunaan, yaitu :

##### **1. Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan bermanfaat didalam menunjang Ilmu Pengetahuan sosial pada umumnya dan Ilmu Administrasi Publik pada khususnya.

##### **2. Kegunaan Praktis**

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran kepada instansi terkait guna bahan pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan juga dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien terhadap publik.
- b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan informasi pembanding bagi penelitian-penelitian yang telah lalu dan sebagai bahan referensi serta bahan masukan bagi penelitian yang akan dilakukan dimasa yang akan datang dalam judul atau topik yang sama.

#### **E. Sistematika Pembahasan**

Bab I : Pendahuluan, yang berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta sistematika pembahasan.

Bab II : Tinjauan Pustaka, yang berisikan teori-teori atau temuan-temuan ilmiah yang dapat dijadikan sebagai kerangka dasar dalam memecahkan masalah berkaitan dengan tema atau judul penelitian.

Bab III : Metode Penelitian, yang memuat jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan analisi data.

Bab IV : Hasil dan pembahasan, memuat tentang penyajian data beserta pembahasannya. Dalam penyajian data akan di uraikan tentang data-data yang tercakup dalam fokus penelitian sedangkan dalam pembahasan akan diuraikan mengenai hasil analisis dari data yang telah disajikan sebelumnya, guna mengetahui berbagai bidang permasalahan yang di timbulkan.

Bab V : Penutup, yang terdiri dari kesimpulan dan saran-saran yang ditampilkan



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Otonomi Daerah dan Otonomi Desa

##### 1. Otonomi Daerah

Desentralisasi dan otonomi daerah merupakan bentuk sistem penyerahan urusan pemerintahan dan pelimpahan wewenang kepada daerah yang berada di bawahnya. Menurut Piliang, (2003:54 ) Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pada tingkat yang rendah, otonomi berarti mengacu pada perwujudan *free will* yang melekat pada diri-diri manusia sebagai satu anugerah paling berharga dari Tuhan. *Free will* inilah yang mendorong manusia untuk mengaktualisasikan diri dan menggali seluruh potensi terbaik dirinya secara maksimal. Berawal dari individu-individu yang otonom tersebut kemudian membentuk komunitas dan menjadi bangsa yang unggul. Otonomi individu menjadi modal dasar bagi terbentuknya otonomi pada level yang lebih tinggi. Otonomi daerah adalah manifestasi dari keinginan untuk mengatur dan mengaktualisasikan seluruh potensi daerah secara maksimal yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat di daerah tersebut. Otonomi daerah dipandang penting karena otonomi merupakan kebutuhan hakiki dimana daerah memiliki keinginan untuk mengatur rumah tangganya sendiri. Otonomi daerah memberikan peluang untuk bersaing secara sehat dan terbuka bagi seluruh lapisan masyarakat dan juga antar daerah. Untuk itu otonomi daerah perlu diperkuat dengan peraturan yang jelas dan rambu-rambu yang disepakati

bersama untuk menjamin keteraturan sosial dan mencegah timbulnya kerawanan sosial yang tidak perlu.

Menurut Sarundajang, (1999:45) ciri-ciri hakikat otonomi yang independent yaitu *legal self sufficiency* dan *actual independence*. Dalam kaitannya dengan politik atau perintah, otonomi daerah berarti *self government* atau *the condition of living under one's own laws*. Karena itu, otonomi lebih menitik beratkan aspirasi daripada kondisi. Otonomi daerah menjamin setiap daerah memiliki peluang yang sama untuk berkembang berdasarkan potensi yang ada. Potensi sumber daya alam dan manusia menjadi akan dapat digali secara optimal jika masing-masing daerah diberi keleluasaan dan jaminan untuk menentukan yang terbaik bagi dirinya.

Otonomi daerah sebagai satu bentuk desentralisasi kebijakan pemerintahan, pada hakekatnya ditujukan untuk mendekatkan pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan cenderung akan lebih merata dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang ada di daerah bersangkutan. Otonomi daerah berupaya untuk lebih mendekati tujuan-tujuan penyelenggaraan pemerintahan untuk mewujudkan cita-gita masyarakat yang lebih adil dan makmur. Pemberian, pelimpahan, dan penyerahan sebagian tugas-tugas kepada pemerintah daerah.

Pada Negara Indonesia, wacana otonomi daerah menguat di Tahun 1990-an. Dalam kurun waktu cukup lama, Indonesia telah melaksanakan pemerintahan yang terpusat dengan paradigma pembangunan sebagai landasan nilai yang menjasi acuan kebijakan pemerintah. Sistem sentralistik yang mengakar kuat dan

mendarah daging membuat isu desentralisasi atau otonomi daerah menjadi sesuatu yang masih baru yang bahkan definisinya pun tidak mudah untuk dipahami.

Pengertian otonomi daerah menurut UU No 32 Tahun 2004 adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Sedangkan desentralisasi adalah penyerahan wewenang oleh pemerintah kepada kepala daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Bagaimanapun juga, otonomi merupakan kebutuhan, karena tidak mungkin seluruh persoalan yang ada di satu negara di tangani oleh pemerintah pusat. Terlebih lagi, Indonesia adalah negara kepulauan yang terdiri dari wilayah yang dipisahkan oleh perairan. Masing-masing wilayah memiliki ciri khas berdasarkan letak geografis, kondisi alam dan sosiokulturalnya. Persoalan yang timbul dari beragam wilayah dan sosiokultural masyarakatpun tentunya akan sangat kompleks. Dari kenyataan ini saja dapat dinilai betapa otonomi daerah dan desentralisasi sistem pemerintah perlu dilakukan agar persoalan dan aneka kompleksitas yang muncul tidak memberikan implikasi negative terhadap integritas.

Otonomi daerah merupakan sistem yang memungkinkan daerah untuk memiliki kemampuan mengoptimalisasi potensi terbaik yang dimilikinya dan mendorong daerah untuk berkembang sesuai dengan karakteristik ekonomi, geografis, dan sosial budayanya. Perkembangan daerah yang sesuai dengan karakteristiknya ini akan mengurangi kesenjangan antar daerah yang selama ini

terakumulasi, dan pada akhirnya dapat mencegah disintergrasi bangsa. Ada dua pendekatan yang didasarkan pada dua proporsisi. *Pertama*, pada dasarnya segala persoalan sepatutnya diserahkan kepada daerah untuk mengidentifikasi, merumuskan, dan memecahkan persoalan, kecuali untuk persoalan-persoalan yang tidak mungkin diselesaikan oleh daerah itu sendiri dalam perspektif keutuhan negara-bangsa. *Kedua*, seluruh persoalan pada dasarnya harus diserahkan kepada pemerintah pusat kecuali untuk persoalan-persoalan tertentu yang telah dapat ditangani oleh daerah. Dari kedua uraian diatas, yang pertama disebut sebagai pendekatan federalistik, sedangkan yang kedua sebagai pendekatan unitaristik.

## 2. Otonomi Desa

Menurut Anang Sabtoni, dkk (2005 : 14) menyatakan bahwa “Otonomi Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang berwenang mengatur dan mengurus rumah tangganya serta kepentingan masyarakat setempat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta merupakan pemaknaan standar yang formalis dan tidak clear dalam kehidupan masyarakat desa”.

Sedangkan menurut Abdur Rozaki, dkk (2004 :16) menyatakan bahwa “Otonomi Desa merupakan kemandirian desa yang ditopang dengan swadaya dan gotong royong masyarakat setempat untuk membiayai pelaksanaan fungsi pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di Desa”.

Berangkat dari kedua pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa dalam pelaksanaan Otonomi, Desa memiliki Kewenangan, Hak dan Tanggung jawab untuk mengurus segala urusan Rumah tangganya sendiri dan Kepentingan masyarakat dengan menggunakan Prinsip Kewenangan asli (*Generik*) dan

kewenangan Distributif yang diberikan oleh pemerintah pada level yang lebih tinggi. Dengan pelaksanaan Otonomi Desa tersebut maka desa harus mampu mengurangi ketergantungannya kepada pemerintah, baik Pusat ataupun pemerintah Kabupaten. Dalam hal ini bahwa esensi dari Otonomi Desa adalah kemandirian yang tercipta dari kemandirian masyarakat setempat yang di topan dengan berbagai sumber yang ada di Desa serta sumber yang dialokasikan oleh pemerintah di atasnya.

### 3. Prinsip dan tujuan Otonomi Desa

Pada dasarnya Otonomi Desa bukanlah sekedar swadaya yang dimiliki oleh masyarakat desa saja, tetapi lebih pada proses pembagian kekuasaan dan sumber daya yang adil kepada Desa. Dalam hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh Anang Sabtoni, dkk (2005 : 14) yang menyatakan bahwa dalam pelaksanaan Otonomi Desa haruslah memegang prinsip Keleluasaan (*Discretionary*), Kekebalan (*Imunity*), dan Kemampuan (*Capacity*) dalam mengambil keputusan dan menggunakan kewenangan untuk mengelola sumber daya local. Dari ketiganya tersebut akan membuat posisi desa lebih kuat, khususnya dalam pelaksanaan Otonomi Desa. Kekebalan dan keleluasaan merupakan isu yang harus ada, serta berasal dari pemerintah supra Desa yang di Desentralisasi kepada Desa, sedangkan Kemampuan merupakan sesuatu yang melekat pada Desa.

Untuk membuat kemandirian (Otonomi) dalam masyarakat desa, dibutuhkan dua daya dukung, *Pertama*, desentralisasi dari negara yang membagi kekuasaan, kewenangan, keuangan, kepercayaan, dan tanggung jawab kepada Desa. *Kedua*, basis local yang tumbuh didalam desa (Swadaya, modal sosial,

adapt dan pranata local, kapasitas, dan sumber daya (ekonomi). Agar desentralisasi dan Otonomi Desa mempunyai makna bagi seluruh entitas desa, maka ada sejumlah prinsip yang harus diperhatikan dan dikembangkan. Menurut Anang Sabtoni, dkk (2005 : 14) prinsip tersebut adalah sebagai berikut:

1. Membuat struktur pemerintahan non-hierarkis dengan cara membagi kewenangan yang proporsional antara pusat, daerah dan desa, serta mengembangkan *multy level governance*;
2. Membuat *local self gofernment* di desa yang berbasis pada *Self-Governing community*;
3. Menghargai keunikan dan keragaman basis sosio kultural local;
4. Membuat *subsidiarity* (Pengambilan keputusan dan penggunaan kewenangan secara local) untuk desa;
5. Supervisi, fasilitasi dan *Capacity building* dari supra desa;
6. Ditopang dengan demokrasi, akuntabilitas, transparansi, responsifitas, dan wadah representative;
7. Berbasis ada partisipasi masyarakat desa.

Kemandirian desa merupakan cita-cita ideal jangka panjang Desentralisasi dan Otonomi Desa. Untuk mewujudkan dari proses pelaksanaan Otonomi Desa. Menurut pendapat Anang Sabtoni, dkk (2005 : 15) tujuan yang hendak dicapai dari pelaksanaan Otonomi Desa adalah:

1. Mendekatkan perencanaan pembangunan kepada masyarakat
2. Memperbaiki pelayanan publik dan perencanaan pembangunan
3. Menciptakan efisiensi pembiayaan pembangunan yang sesuai dengan kebutuhan lokal
4. Mendongkrak kesejahteraan perangkat desa
5. Menggairahkan ekonomi lokal dan kehidupan masyarakat desa
6. Memberikan kepercayaan, tanggung jawab, dan tantangan bagi desa untuk membangkitkan prakarsa dan potensi desa
7. Menempa kapasitas desa dalam mengelola pemerintahan dan pembangunan
8. Membuka arena pembelajaran yang sangat berharga bagi Pemerintah Desa, Badan Permusyawaratan Desa, dan Masyarakat
9. Merangsang tumbuhnya partisipasi masyarakat lokal

Sedangkan menurut Abdur Rozaki, dkk (2004 : 15), menyatakan bahwa tujuan dari Otonomi Desa adalah semakin transparansinya pengelolaan



Pemerintah Desa dan semakin pendeknya rantai birokrasi, dimana hal tersebut secara langsung maupun tidak langsung berpengaruh terhadap jalannya pembangunan desa”.

Dari kedua pendapat tersebut dapat dikatakan bahwa dengan digulirkannya Undang-Undang No 22 Tahun 1999, tentang Pemerintahan Daerah maka kehidupan masyarakat desa lebih terangkat, khususnya dalam hal penegakan demokrasi dan Otonomi Desa. Dengan keberadaan otonomi di tingkat desa berarti pemerintah berupaya mewujudkan kemandirian di tingkat desa dan mengurangi segala intervensi dari pemerintah pusat. Selain itu dengan Otonomi di tingkat desa berarti penyeragaman desa seperti yang ada di masa Orde Baru dapat dihilangkan pada kehidupan ranah desa.

## **B. Pemerintah Desa**

### **1. Pengertian Pemerintah dan Pemerintahan**

Menurut Finer yang dikutip oleh Pamudji (1986: 24), menyatakan bahwa istilah Government (yang dapat mempunyai arti Pemerintah dan Pemerintahan) paling sedikit mempunyai empat arti yaitu:

- a. Menunjukkan kegiatan atau proses pemerintah, yaitu melaksanakan control atas pihak lain (*the activity or the procest of governing*).
- b. Menunjukkan masalah-masalah (hal ikhwal) negara dalam mana kegiatan atau proses di atas dijumpai (*statis of affairs*)
- c. Menunjukkan orang-orang (maksudnya pejabat-pejabat) yang dibebani tugas-tugas untuk memerintah (*people charged with the duty of governing*)
- d. Menunjukkan cara, metode atau system dengan mana suatu masyarakat tertentu di perintah (*the manner, method or system by which a particular society is governed*)

Sementara itu menurut Saparin (1986: 21), menyatakan bahwa secara etimologis (tata bahasa) pengertian pemerintah dan pemerintahan dapat dibedakan sebagai berikut:

1. Pemerintah ialah: kata nama subyek yang berdiri sendiri. Contoh: pemerintah Desa, pemerintah Daerah dan sebagainya.
2. Pemerintahan ialah: kata jadian yang disebabkan karena subyek mendapat akhiran-an. Sedangkan cara melakukan tugas atau kegiatan itu disebut sebagai pemerintahan. Tambahan akhiran-an dapat juga diartikan sebagai bentuk jamak atau dapat berarti lebih dari satu pemerintah.

Sedangkan menurut Pamudji (1986:22) secara etimologis, pemerintahan berasal dari perkataan pemerintah, sedangkan pemerintah berasal dari kata perintah. Lebih lanjut beliau mengartikan kata-kata tersebut sebagai berikut:

1. perintah adalah perkataan yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu;
2. pemerintah adalah kekuasaan memerintah sesuatu negara (daerah negara) atau badan yang tertinggi yang memerintah suatu negara (seperti kabinet merupakan suatu pemerintah).
3. pemerintahan adalah perbuatan (cara, hal, urusan dan sebagainya) memerintah

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dengan pemerintahan adalah subyek atau orang-orang (maksudnya pejabat-pejabat) yang mempunyai kekuasaan memerintah suatu negara, sedangkan pemerintahan menunjukkan kegiatan atau perbuatan (cara, hal, urusan) memerintah.

## 2. Pengertian Desa dan Pemerintah Desa

Pemerintah menurut Syafii (1994: 11) adalah “Badan yang melakukan kekuasaan memerintah”. Selanjutnya pengertian Desa menurut Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah adalah:

“Desa atau disebutkan nama lain, yang selanjutnya disebut 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 dengan pemerintah Desa berdasarkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 pada Pasal 202 ayat (1) adalah “terdiri atas kepala Desa dan perangkat Desa”. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa, yang dimaksud dengan pemerintahan desa adalah: “Penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintah Desa dan Badan Permusyawaratan Desa dalam mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat istiadat setempat yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia”.

Penyelenggaraan pemerintahan Desa merupakan sub sistem dalam sistem penyelenggaraan pemerintahan Nasional sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri dan mengurus kepentingan masyarakat.

Sejak diberlakukannya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah, yang juga mengatur Desa merupakan transisi dan memberikan dasar menuju development community yaitu bahwa desa tidak lagi merupakan level administrasi, tidak lagi menjadi bawahan Camat, tetapi menjadi Independen community, sehingga tiap warga desa berhak berbicara atas

kepentingannya sendiri dan bukan dari atas ke bawah seperti selama ini. Oleh karena itu landasan pemikiran dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 mengenai pengaturan Pemerintah Desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomisasi dan pemberdayaan masyarakat.

Landasan pemikiran ini lebih jauh dijelaskan oleh Brata Kusumah dan Solihin (2002: 8) sebagai berikut:

“Sebagai perwujudan demokratisasi di Desa dibentuk Badan Perwakilan Desa yang berfungsi sebagai lembaga legeslasi dan pengawas dalam hal pelaksanaan peraturan Desa, Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa, dan keputusan kepala Desa. Di Desa di bentuk lembaga kemasyarakatan Desa lainnya sesuai dengan kebutuhan desa. Lembaga dimaksud merupakan mitra pemerintah Desa dalam rangka pemberdayaan masyarakat Desa”.

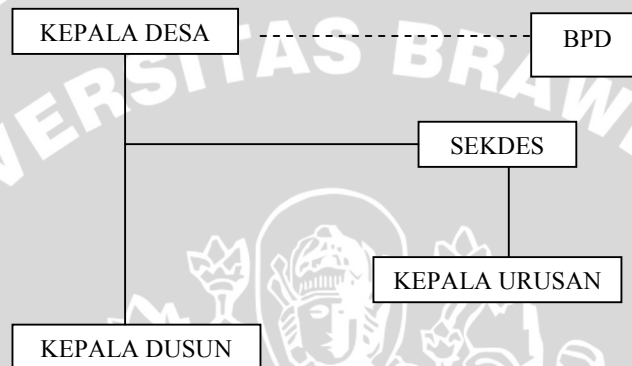
Menurut Sumartono (2005 : 200-201), dalam melaksanakan Pemerintahan Desa, Kepala Desa dibantu oleh BPD. Badan Perwakilan Desa adalah lembaga legeslasi dan pengawasan dalam hal pelaksanaan pengaturan desa, anggaran pendapatan dan belanja desa dan keputusan Kepala Desa. BPD sebagai badan perwakilan merupakan wahana untuk melaksanakan demokrasi pancasila. BPD berkedudukan sejajar dan menjadi mitra Pemerintah Desa. Dalam aturan yang ada, Pemerintah Desa dengan BPD merupakan mitra yang harus saling melengkapi dan mendukung dalam proses pelaksanaan pembangunan masyarakat desa.

Menurut Heru Cahyono (2005 : 172), lahirnya lembaga BPD sebagai parlemen desa sekaligus diharapkan sebagai suatu wahana bagi rakyat untuk terlibat dalam penyelenggaraan urusan publik dan proses pengambilan kebijakan-kebijakan desa. Disini sebenarnya terbuka peluang bagi warga masyarakat untuk dapat menentukan pilihan dan mengekspresikan diri secara lebih otonom dan

mandiri. Namun demikian, dalam kenyataan gagasan ini belum sepenuhnya berjalan, karena terdapatnya sejumlah potensi konflik akibat kehadiran lembaga-lembaga baru di tingkat Desa.

Adapun kedudukan antara Kepala Desa dan BPD dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

Gambar 1: Organisasi Pemerintah Desa



Pemerintah Desa adalah unsur penyelenggara Pemerintahan Desa.

Sumber : IRE Yogyakarta (2003: 37)

Pemerintah Desa mempunyai tugas pokok, antara lain:

- a. Melaksanakan urusan rumah tangga Desa, urusan pemerintahan umum, pembangunan dan pembinaan masyarakat
- b. Menjalankan tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten

Untuk menjalankan tugas pokok tersebut Pemerintah Desa mempunyai fungsi, antara lain:

- a. Penyelenggaraan urusan rumah tangga desa
- b. Pelaksanaan tugas pembangunan dan pembinaan kemasyarakatan yang menjadi tanggung jawabnya
- c. Pelaksanaan pembinaan perekonomian desa

- d. Pelaksanaan pembinaan partisipasi dan swadaya gotong royong masyarakat
- e. Pelaksanaan pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat
- f. Pelaksanaan musyawarah penyelesaian perselisihan masyarakat desa
- g. Penyusunan, pengajuan rancangan peraturan desa
- h. Pelaksanaan tugas yang dilimpahkan kepada Pemerintah Desa

Pemerintah desa dipimpin oleh Kepala Desa. Kepala Desa dibantu oleh sekretaris desa dan perangkat desa. Perangkat desa terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya, yang dimaksud perangkat desa lainnya yang didalamnya terdiri atas kepala-kepala urusan, pelaksana urusan, dan kepala dusun. Kepala-kepala urusan membantu sekretaris desa menyediakan data dan informasi dan memberi pelayanan. Pelaksana urusan adalah pejabat yang melaksanakan urusan rumah tangga desa di lapangan. Kepala dusun adalah wakil Kepala Desa di wilayahnya.

Urusan rumah tangga desa adalah urusan yang berhak diatur dan diurus oleh Pemerintah Desa sendiri. Untuk mengatur dan mengurus urusannya, Pemerintah Desa membuat peraturan desa. Peraturan desa dibuat oleh Kepala Desa bersama dengan BPD. Peraturan desa dilaksanakan oleh Kepala Desa dan dipertanggung jawabkan kepada rakyat melalui BPD.

Adapun Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kepala Desa dan Perangkat Desa, sebagai berikut:

- a. Kepala Desa

Kepala Desa adalah kepala Pemerintahan Desa. Kepala Desa mempunyai tugas pokok memimpin dan mengkoordinasikan pemerintah desa dalam

melaksanakan sebagian urusan rumah tangga desa, urusan pemerintah umum, pembinaan dan pembangunan masyarakat serta menjalankan tugas pembantuan dari pemerintah atasnya. Kepala Desa memimpin para staf atau pembantunya menyelenggarakan Pemerintahan Desa.

Dulu Kepala Desa bertanggung jawab kepada bupati melalui camat, sekarang Kepala Desa bertanggung jawab kepada rakyat melalui BPD. Sedangkan kepada Bupati, Kepala Desa hanya menyampaikan laporan pelaksanaan tugasnya.

Menurut Hanif Nurcholis (2005 : 139), tugas dan kewajiban Kepala Desa adalah:

- 1) Memimpin penyelenggaraan pemerintahan Desa
- 2) Membina kehidupan masyarakat desa
- 3) Membina perekonomian desa
- 4) Membina ketentraman dan ketertiban masyarakat desa
- 5) Mendamaikan perselisihan masyarakat di Desa
- 6) Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum.

Sedangkan menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005, Tentang Desa, Kepala Desa mempunyai tugas, wewenang, dan Kewajiban sebagai berikut:

- 1) Kepala Desa mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan.
- 2) Kepala Desa mempunyai wewenang :
  - j. memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama BPD;
  - k. mengajukan rancangan peraturan desa;
  - l. menetapkan peraturan desa yang telah mendapat persetujuan bersama BPD;

- m. menyusun dan mengajukan rancangan peraturan desa mengenai APB Desa untuk dibahas dan ditetapkan bersama BPD;
- n. membina kehidupan masyarakat desa;
- o. membina perekonomian desa;
- p. mengoordinasikan pembangunan desa secara partisipatif;
- q. mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukum untuk mewakilinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- r. melaksanakan wewenang lain sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

3) Kepala Desa mempunyai kewajiban:

- a. memegang teguh dan mengamalkan Pancasila, melaksanakan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 serta mempertahankan dan memelihara keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia;
- b. meningkatkan kesejahteraan masyarakat;
- c. memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat;
- d. melaksanakan kehidupan demokrasi;
- e. melaksanakan prinsip tata pemerintahan desa yang bersih dan bebas dari Kolusi, Korupsi dan Nepotisme;
- f. menjalin hubungan kerja dengan seluruh mitra kerja pemerintahan desa;
- g. menaati dan menegakkan seluruh peraturan perundang-undangan;
- h. menyelenggarakan administrasi pemerintahan desa yang baik;



- i. melaksanakan dan mempertanggungjawabkan pengelolaan keuangan desa;
- j. melaksanakan urusan yang menjadi kewenangan desa;
- k. mendamaikan perselisihan masyarakat di desa;
- l. mengembangkan pendapatan masyarakat dan desa;
- m. membina, mengayomi dan melestarikan nilai-nilai sosial budaya dan adat istiadat;
- n. memberdayakan masyarakat dan kelembagaan di desa; dan
- o. mengembangkan potensi sumber daya alam dan melestarikan lingkungan hidup;

#### b. Perangkat Desa

Menurut Hanif Nurcholis (2005 : 139-140), ada beberapa unsur didalam perangkat desa yaitu :

##### 1) Unsur Staf

Dalam unsur ini yang termasuk didalamnya adalah *pertama*, sekretaris desa yaitu staf yang memimpin sekretariat desa. Sekretaris desa bertugas membantu Kepala Desa dibidang pembinaan administrasi dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh perangkat Pemerintah Desa. Sekretaris desa diisi dari PNS yang memenuhi persyaratan. *Kedua*, kepala urusan yaitu staf yang membantu sekretaris desa sesuai dengan bidangnya. Kepala urusan bertanggung jawab kepada sekretaris desa. Kepala urusan terdiri atas:

- a. Kepala urusan pemerintahan
- b. Kepala urusan Umum
- c. Kepala urusan Keuangan
- d. Kepala urusan Ekonomi dan pembangunan
- e. Kepala urusan Kesejahteraan Rakyat

##### 2) Urusan Pelaksana

Dalam unsur ini adalah staf yang melaksanakan urusan teknis di lapangan seperti urusan air, urusan agama islam, dan lain-lain. Unsur pelaksana ini bertanggung jawab kepada Kepala Desa.

##### 3) Unsur Wilayah

Dalam unsur ini yaitu kepala dusun. Kepala dusun berkedudukan sebagai unsur pelaksana tugas Kepala Desa di wilayah kerjanya. Tugas kepala dusun menjalankan tugas Kepala Desa di wilayah kerjanya

### **C. Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Pelayanan Publik**

Dalam pemenuhan kebutuhan hidupnya, manusia berusaha melakukan aktivitas sendiri untuk memperoleh sesuatu yang diinginkan baik barang maupun jasa serta berusaha memenuhi kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Dengan kata lain ia membutuhkan bantuan orang lain untuk mendapatkan apa yang diinginkan. Menurut Sianipar (2000:6) yang dimaksud pelayanan adalah “suatu cara melayani, membantu, menyimpan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang”. Artinya obyek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan dan organisasi (sekelompok anggota organisasi”).

Dari pengertian pelayanan tersebut terkandung suatu kondisi bahwa yang melayani memiliki suatu ketrampilan dan keahlian di bidang tertentu. Berdasarkan ketrampilan dan keahlian tersebut pihak aparat yang melayani mempunyai posisi atau nilai lebih dalam kecakapan tertentu, sehingga mampu memberikan bantuan dan menyelesaikan suatu keperluan dan kebutuhan individu atau organisasi.

Sementara itu menurut Moenir (1995:12) memberikan pengertian tentang pelayanan umum yaitu “setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak”. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani kepentingan perorangan pun asal kepentingan itu masih dalam rangka pemenuhan hak dan

kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum.

Sedangkan menurut Thoha (1991:42) memberikan pengertian pelayanan publik “sebagai usaha yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu”.

Dari uraian diatas, disimpulkan bahwa pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik) adalah suatu bentuk usaha pelayanan sektor publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dengan keterampilan dan keahlian yang dimiliki dalam rangka memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

## **2. Bentuk-Bentuk Pelayanan**

Layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, bentuknya tidak terlepas dari 3 macam, menurut Moenir, (1995:190-196) mengemukakan 3 bentuk layanan yaitu:

- a. Layanan dengan lisan
- b. Layanan melalui tulisan
- c. Layanan berbentuk perbuatan.

### **a. Layanan dengan lisan**

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang melakukan.

Supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

1. memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya
2. mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu
3. bertingkah laku sopan dan ramah-tamah
4. meski dalam keadaan “sepi” tidak “ngobrol” dan bercanda dengan teman, karena menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas
5. tidak melayani orang-orang yang ingin sekedar “ngobrol” dengan cara yang sopan

Berdasarkan uraian tersebut terlihat bahwa dalam memberikan layanan secara lisan baik berupa penjelasan ataupun keterangan kepada siapapun yang memerlukan, haruslah disesuaikan dengan norma, budaya dan tingkah laku yang berlaku di daerah atau Negara masing-masing.

#### **b. Layanan melalui tulisan**

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi pelayanan. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya.

Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang harus diperhatikan ialah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun dalam proses penyelesaiannya (pengetikan, penandatanganan dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

#### **c. Layanan bentuk perbuatan**

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

Dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa dalam memberikan pelayanan berbentuk perbuatan perlu disertai kesungguhan dan keterampilan serta kedisiplinan agar hasilnya dapat memenuhi syarat dan memuaskan mereka yang berkepentingan.

### **3. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan orang banyak haruslah dilaksanakan sesuai dengan tata cara yang sebaik mungkin sesuai norma-norma sosial yang berlaku baik yang formal maupun informal. Hal ini penting karena menyangkut kepuasan masyarakat sebagai penggunanya. Kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang mereka terima merupakan kontribusi yang berarti bagi eksistensi instansi publik yang bersangkutan. Sehubungan dengan itu ada prinsip-prinsip pelayanan publik yang seharusnya bisa diterapkan secara maksimal agar diperoleh kualitas pelayanan yang memuaskan. Dilihat dari aspek internal organisasi, ada beberapa jenis prinsip-prinsip pokok dalam memberikan pelayanan.

Menurut Islamy yang dikutip oleh Suryono (2001: 54). Prinsip-prinsip pokok tersebut antara lain:

1. Prinsip Aksesibilitas, yaitu bahwa pada hakikatnya setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau oleh setiap pengguna layanan. Tempat, jarak, dan

sistem pelayanan harus dapat mungkin dekat dan dapat dijangkau oleh para pengguna jasa pelayanan.

2. Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus-menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut.
3. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan, proses pelayanan harus di tangani oleh tenaga yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan, dan kemampuan sistem, prosedur dan instrument pelayanan.
4. Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial bagi pemerintah maupun masyarakat luas.
5. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk, dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat di pertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakikatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan sebaik-baiknya.

#### **4. Manajemen Pelayanan Publik**

Sebelum memberikan pengertian akan manajemen pelayanan publik, terlebih dahulu perlu dipahami makna dari tiga kata tersebut. Menurut George R. Terry yang dikutip oleh Handyaningrat (1988: 20) definisi manajemen sebagai berikut: *“Management is a distinct process consisting of planning, organizing, actuating and controlling, utilizing in each both science and art and folloinged in*

*other accomplish predetermined objectives*” ( Manajemen adalah suatu proses membeda-bedakan atas: perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, pelaksanaan dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah di tetapkan sebelumnya).

Beralih pada kata pelayanan, menurut Moenir (1995: 16) bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain. Mengenai pelayanan publik, dimana makna publik itu sendiri adalah keseluruhan masyarakat secara umum, maka Handyaningrat seperti yang di kutip oleh Soewondo (2001:29) mengartikan “pelayanan umum (*public service*) yaitu pelayanan yang diberikan dengan memegang teguh syarat-syarat efisiensi, efektifitas dan penghormatan dengan melayani kepentingan umum di bidang produksi dan distribusi yang bergerak di bidang jasa-jasa vital.

### **5. Kualitas Pelayanan Publik**

Dalam memberikan pelayanan yang perlu diperhatikan adalah kualitas atau mutu pelayanan. Menurut Sugiarto (1999: 36), kualitas pelayanan adalah “suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku pada produk atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan dan harapan orang yang dilayani”.

Setiap masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan, pasti menginginkan pelayanan yang berkualitas dan tepat serta memuaskan. Menurut Moenir (1995: 41-44), pada umumnya mereka menginginkan pelayanan dengan kriteria sebagai berikut:

- a. adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dimengerti tanpa hambatan yang dibuat-buat.

- b. memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik dengan alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti onkos foto copy, atau cetak) maupun dengan alasan untuk kesejahteraan.
- c. mendapat perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
- d. pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena sesuatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak menentu.

Keempat hal tersebut menjadi dambaan setiap orang yang akan berurusan dengan badan atau instansi yang bertugas melayani masyarakat. Tetapi ada kalanya beberapa hal yang menjadi dambaan masyarakat tersebut tidak terwujud dan menimbulkan ketidakpuasan. Faktor penyebab timbulnya pelayanan yang belum maksimal ini adalah masih seputar kualitas sumber daya manusianya yang masih rendah, disamping kurangnya fasilitas atau sarana dan prasarana kerja serta tata kerja (birokrasi) yang belum efektif dan efisien.

Sementara itu menurut Vincent Gospersz yang dikutip oleh Sianipar (2000: 23-24) menjelaskan 10 dimensi karakteristik/atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa pelayanan, yaitu:

1. Kepastian waktu pelayanan, ketepatan waktu yang diharapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, pemberian jaminan atau garansi dan menanggapi keluhan-keluhan;
2. Akurasi pelayanan, akurasi pelayanan berkaitan dengan realibilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan;
3. Kesopanan dan keramah-tamahan dalam memberikan pelayanan, personil yang ada digaris depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan penampilan bahasa tubuh dan bahasa tutur yang sopan, ramah, ceria, lincah dan gesit;
4. Tanggung jawab, bertanggung jawab penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal;
5. Kelengkapan, Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup pelayanan, ketersediaan sarana pendukung dan pelayanan komplementer;
6. Kemudahan mendapatkan pelayanan, kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya outlet, petugas yang melayani dan fasilitas pendukung;



7. Variasi model pelayanan, variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru pelayanan futuristik pelayanan;
8. Pelayanan pribadi, pelayanan pribadi berkaitan dengan kemampuan dalam memberikan dan menanggapi kebutuhan khas;
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, kenyamanan pelayanan berkaitan dengan tunggu atau tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data/informasi dan petunjuk-petunjuk;
10. Atribut pendukung pelayanan, atribut pendukung pelayanan dapat berupa ruang tunggu yang cukup AC, bahan bacaan, TV, musik dan kebersihan lingkungan.

Apabila kualitas jasa pelayanan kepada masyarakat semakin baik, maka masyarakat akan merasa puas, menurut Moenir (1995: 45) dampak kepuasan masyarakat tersebut akan terlihat pada:

- a. Masyarakat sangat menghargai (*respect*) kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
- b. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk. Sehingga lambat laun dapat berbentuk sistem pengendalian diri (*self control*) yang sangat efektif dalam ketertiban
- c. Ada rasa bangga pada masyarakat untuk korps pegawai di bidang pelayanan umum, meskipun di lain pihan ada yang merasa ruang geraknya di persempit karena tidak dapat lagi “mempermainkan” mereka. Rasa bangga itu akan membawa dampak positif terhadap usaha mempertahankan citra korps pegawai yang tangguh, tanggap dan disiplin;
- d. Kelambatan-kelambatan yang “biasa” ditemui dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaiknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan dimasyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial maupun budaya;
- e. Karena adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, gairah usaha dan inisiatif masyarakat akan meningkat dan akan meningkatkan pula usaha pengembangan ipoleksosbud masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan Pancasila.

## 6. Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Adapun upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat, meliputi: peningkatan sarana pelayanan, peningkatan tanggung jawab pegawai, peningkatan kesopanan dan

keramahan dalam memberikan pelayanan serta peningkatan ketepatan waktu pelayanan.

### **1. Peningkatan sarana dan prasarana pelayanan**

Menurut Moenir (1995: 119-121) sarana pelayanan terbagi atas dua macam, yaitu:

#### **a. Sarana Kerja**

Ditinjau dari segi kegunaannya, sarana kerja terdiri atas tiga golongan, yaitu:

- 1) Peralatan kerja: semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang menjadi barang lain yang berlainan tugas dan gunanya.
- 2) Perlengkapan kerja: semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat Bantu tidak langsung dalam produk, mempercepat proses, membengkitkan dan menembah kenyamanan dalam pekerjaan. Contoh: perlengkapan komunikasi, perlengkapan pengolahan data, furnitur.
- 3) Perlengkapan Bantu atau fasilitas: semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan misalnya mesin lift, mesin pendingin ruangan, mesin absensi.

#### **b. Fasilitas Pelayanan**

Disamping sarana kerja seperti yang telah disebutkan diatas ada jenis sarana lain yang juga memegang peranan dalam pelaksanaan fungsi pelayanan, yaitu fasilitas pelayanan. Beberapa fasilitas pelayanan yang dimaksud disini adalah gedung segala kelengkapannya dan fasilitas komunikasi.

Menurut Moenir (1995: 119), fungsi sarana pelayanan adalah:

- a. Mempercepat proses pelayanan pekerjaan sehingga dapat menghemat pekerjaan
- b. Meningkatkan produktifitas, baik barang maupun jasa
- c. Kualitas produk yang lebih baik/terjamin
- d. Lebih mudah/sederhana
- e. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
- f. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Dengan adanya sarana pelayanan yang memadai maka, akan menunjang kelancaran tugas aparatur Pemerintah Desa dalam menjalankan tugasnya, terutama pada peningkatan pelayanan yang lebih baik dan maksimal.

## **2. Peningkatan Tanggung Jawab Pegawai**

Berkaitan dengan upaya Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka peningkatan tanggung jawab pegawai merupakan salah satu faktor yang sangat berperan penting. Tanpa adanya tanggung jawab dari masing-masing personil tentu akan menghambat jalannya kegiatan dalam organisasi.

Menurut Vicent Gospersz yang dikutip Sianipar (2000:23-24) mengemukakan bahwa “pegawai dikatakan bertanggung jawab bila mereka bertanggung jawab terhadap penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan-keluhan pelanggan eksternal”.

## **3. Peningkatan Kesopanan dan Keramahan dalam Memberikan Pelayanan**

Berkaitan dengan peningkatan kesopanan dan keramahan, menurut Vicent Gospersz yang dikutip oleh Sianipar (2000: 23-24) mengatakan bahwa “respon yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan”.

Sentuhan pribadi yang menyenangkan penampilan bahasa tubuh dan bahasa tutur yang sopan, ramah, ceria, lincah, dan gesit.

Dari pernyataan tersebut berimplikasi bahwa penerapan kesopanan dan keramahan itu sangatlah penting terlebih pegawai yang tugasnya langsung berhubungan dengan pelanggan (masyarakat). Dengan menerapkan sikap sopan dan ramah sudah tentu masyarakat akan bersimpati pada kinerja Pemerintah Desa Dasri.

#### **4. Peningkatan Ketepatan Waktu Pelayanan**

Berkaitan dengan upaya Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, maka ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan harus diperhatikan. Hal ini menjadi sangat penting mengingat ketepatan waktu pelayanan berkaitan dengan lamanya waktu yang diperlukan dalam proses penyelesaian tugas pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

Masyarakat sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, sudah tentu masyarakat menginginkan adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan waktu pelayanan yang cepat dan tepat dalam arti tanpa hambatan yang kadan kala dibuat-buat. Menurut Moenir (1995: 41-44), beberapa hambatan yang sering ditemui yang terasa menjengkelkan karena terlihat adanya unsur kesenjangan yang dengan sadar dilakukan, adalah sebagai berikut:

1. Waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja, petugas yang bersangkutan masih asyik ngobrol dengan teman kerja, sedangkan orang yang menunggu sudah banyak;
2. Petugas bekerja sambil ngobrol dengan teman sehingga berakibat lambat dalam pelayanan dan pekerjaan
3. Pejabat yang harus menandatangani surat/berkas sedang tidak ada di tempat (rapat, dipanggil atasan dan alasan lain yang sulit dibuktikan)
4. Hambatan lain yang dirasa sangat mengganggu bagi orang yang berkepentingan.

Sehubungan dengan upaya Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka sudah tentu hambatan-hambatan tersebut diatas haruslah dihindari. Menurut Moenir (1995: 45) mengatakan bahwa “hambatan-hambatan tersebut sesungguhnya dapat dihindari kalau saja petugas berlaku disiplin dan bagi pejabat yang langsung melayani orang banyak tidak dilibatkan dengan tugas lain selama jam-jam pelayanan.

Dari uraian diatas dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu pelayanan akan dapat terwujud apabila dalam pelaksanaan tugasnya, aparat Pemerintah Desa dapat bertindak disiplin baik dalam hal menepati waktu maupun disiplin dalam pelaksanaan fisik pekerjaan sehingga harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat dan tidak berbelit-belit dapat terwujud.

## **7. Faktor - faktor yang menghambat Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

Denagan melihat uraian-uraian yang telah dipaparkan diatas mengenai pelayanan, tampak bahwa pelayanan yang diberikan selama ini masih terkesan lambat dan berbelit-belit, hal tersebut dikarenakan antara lain:

### **1. Pendidikan**

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

Adapun yang dimaksud dengan pendidikan itu sendiri menurut Nawai (1986: 8) adalah sebagai berikut:

“Pendidikan formal adalah usaha pendidikan yang diselenggarakan secara sejajar, berencana, terarah dan sistematis melalui lembaga, sedangkan pendidikan non formal adalah usaha pendidikan yang diselenggarakan secara

sengaja tetapi tidak sistematis di luar lingkungan dan keluarga dan lembaga pendidikan formal”.

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

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

## **2. Sarana dan Prasarana Pelayanan**

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

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

1. Harus menghemat ruang lantai
2. Tinggi meja dan kursi harus sepadan
3. Tidak terlalu berat agar mudah dipindah-pindahkan
4. Ingat akan kesehatan

5. Fungsinya harus berhubungan dengan pekerjaan yang akan dilakukan
  6. Keawetan, perkakas dari logam lebih awet daripada perkakas dari kayu
  7. Resiko kebakaran, perkakas dari logam adalah lebih baik ketimbang dari kayu
- Sementara itu yang dimaksud dengan sarana fisik kantor adalah meliputi

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

### 3. Disiplin Pegawai

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

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

Adapun yang dimaksud dengan disiplin disini adlah terbatas pada pengertian ketaatan terhadap aturan tertulis yang lebih ditetapkan pada

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

#### **4. Masa Kerja**

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

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

Berdasarkan pengertian tersebut, maka kesimpulan yang dapat diambil adalah semakin lama masa kerja seseorang maka akan semakin mampu atau cakap pula orang/aparat tersebut dalam melaksanakan tugas-tugas yang diserahkan



kepadanya, karena dengan pengalaman yang dimiliki akan dapat dikembangkan kreatifitas dan daya inovasi dalam mengatasi berbagai masalah.



### BAB III

## METODE PENELITIAN

#### A. Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian kualitatif. Sedangkan pengertian penelitian kualitatif, menurut Kurt dan Miller sebagai mana dikutip oleh Moleong (2000:3) adalah: “bahwa penelitian kualitatif merupakan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya sendiri dan berhubungan dengan ruang terdapat dalam bahasanya dan dalam peristilahannya”.

Didasari dari uraian di atas maka alasan penggunaan jenis penelitian ini adalah bahwa penelitian akan berusaha menggambarkan tentang upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

#### B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah hal-hal yang menjadi pusat perhatian dalam penelitian dan untuk memudahkan dalam menentukan data yang akan diperlukan untuk sesuatu penelitian.

Menurut Moleong (2000: 237), penentuan fokus suatu penelitian memiliki dua tujuan yaitu:

1. penetapan fokus membatasi studi yang berarti bahwa dengan adanya fokus, penentuan tempat penelitian menjadi lebih banyak.

2. penentuan fokus secara efektif menetapkan criteria inklusi-inklusi untuk menyaring informasi yang mengalir masuk. Mungkin data cukup menarik, tetapi jika dipandang tidak relevan, data itu tidak akan dihiraukan.

Jadi dengan penetapan fokus yang jelas dan mantap, akan mempermudah dalam pembuatan keputusan yang tepat tentang data mana yang akan dikumpulkan dan mana yang tidak perlu dijajah ataupun mana yang akan dibuang.

Bertolak dari permasalahan yang dirumuskan, maka yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Dasri Kecamatan Tegalsari
  - a. Jenis-jenis pelayanan
  - b. Prosedur Pelayanan
  - c. Biaya Pelayanan
2. Upaya-upaya yang dilakukan Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meliputi:
  - a. Peningkatan sarana dan prasarana Pelayanan
  - b. Peningkatan tanggung jawab pegawai
  - c. Peningkatan kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan
  - d. Peningkatan ketepatan waktu pelayanan
3. Faktor-faktor Penghambat yang dihadapi oleh Pemerintah Desa Dasri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik:
  - a. Pendidikan

- b. Sarana dan prasarana pelayanan
- c. Disiplin pegawai
- d. Masa kerja

### **C. Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian ini dilakukan. Dalam penelitian ini mengambil lokasi di Desa Dasri Kecamatan Tegalsari Kabupaten Banyuwangi.

Situs penelitian merupakan tempat sebenarnya dimana peneliti dapat menangkap keadaan sebenarnya yang akan di teliti. Situs penelitian ini adalah: Kantor Kepala Desa Dasri Kecamatan Tegalsari Kabupaten Banyuwangi, dengan pertimbangan bahwa dengan melihat masih adanya keluhan-keluhan yang muncul dari masyarakat Desa Dasri tentang masalah kurangnya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah desa Dasri tersebut, yaitu seperti Keluhan yang muncul dari masyarakat Desa Dasri adalah masalah tentang waktu pelayanan yang terlalu lama dan prosedur yang terkesan terlalu berbelit-belit, dalam masalah ini masyarakat khususnya warga yang kurang memahami tentang prosedur yang diberikan oleh Pemerintah Desa Dasri merasa kesulitan dalam mengurus keperluan yang mereka butuhkan. Maka peneliti memilih kantor tersebut untuk dapat memperoleh gambaran mengenai upaya-upaya yang dilakukan Pemerintah Desa Dasri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### **D. Jenis dan Sumber Data**

Sesuai dengan jenisnya data yang diperoleh dapat digolongkan menjadi :

## 1. Data Primer

Data ini berupa data yang diperoleh langsung dari orang-orang atau informan yang secara sengaja dipilih oleh peneliti untuk memperoleh data-data atau informasi-informasi yang ada relevansinya dengan permasalahan penelitian.

Adapun yang menjadi sumber data primer adalah :

- a). Kepala Desa Dasri
- b) Perangkat Desa Dasri, diantaranya:
  1. Sekretaris Desa
  2. Kepala Urusan Pemerintahan
  3. Kepala Urusan Umum
  4. Kepala Urusan Keuangan
  5. Kepala Urusan Ekonomi dan Bangunan
  6. Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat
- c) Pihak-pihak yang dapat dijadikan nara sumber dan ada relevansinya dengan penelitian, seperti :
  1. Masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kantor Kepala Desa Dasri
  2. Masyarakat Desa Dasri

## 2. Data Sekunder

Data ini merupakan data yang akan melengkapi serta memperkaya sumber data primer yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dengan demikian yang akan dijadikan sebagai sumber data sekunder adalah :

- a. Dokumen formal maupun non formal yang dimiliki nara sumber (masyarakat setempat) dan Kantor Kepala Desa Dasri

- b. Arsip-arsip yang diperoleh dari Kantor Kepala Desa Dasri yaitu:
  1. Arsip Tentang RPJMD Tahun 2007 - 2011
  2. Arsip Tentang Laporan Pertanggung Jawaban Kepala Desa Dasri Tahun 2006
  3. Arsip Tentang Nama, Jabatan dan Pendidikan Pegawai Kantor Kepala Desa Dasri Tahun 2007

Selain dari pada itu dalam mendapatkan data, penulis juga secara langsung melihat keadaan sarana prasarana yang dimiliki untuk menunjang kegiatan pelayanan di Kantor Kepala Desa Dasri.

#### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang dipeergunakan dalam penelitian ini adalah:

1. Observasi (pengamatan langsung), yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan lansung terhadap obyek-obyek yang diteliti. Observasi dalam penelitian ini digunakan untuk mengamati kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Dasri dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kegiatan-kegiatan yang diamati tersebut diantaranya: proses pemberian layanan yang dilakukan oleh aparat Pemerintah Desa kepada masyarakat yang berkepentingan, pengorganisasian tugas pelayanan serta penyediaan sarana pelayanan yang ada di kantor Kepala Desa Dasri. Teknik ini bermanfaat untuk mengetahui kebenaran-kebenaran data-data primer khususnya yang diberikan oleh Kepala Desa dan Perangkat Desa serta masyarakat yang sedang dan telah menerima pelayanan dari Kantor Kepala Desa Dasri.

2. Wawancara/*interview*, yaitu teknik pengumpulan data dimana peneliti secara langsung mengajukan pertanyaan terhadap narasumber untuk memperoleh data atau informasi yang berkaitan dengan kajian peneliti. Dalam hal ini yang bertindak sebagai narasumber adalah: Kepala Desa, Perangkat Desa, dan masyarakat yang sedang dan telah menerima pelayanan dari kantor Kepala Desa Dasri. Wawancara/*interview* ini dilakukan pada waktu dan saat yang tepat untuk menggali informasi yang sebanyak-banyaknya dan dapat mengungkap tentang upaya-upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Dasri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik beserta kendala-kendala yang terkait dalam upaya tersebut.
3. Dokumentasi, merupakan suatu cara untuk memperoleh data dengan melakukan pencatatan pada sumber-sumber data yang ada pada lokasi penelitian. Data-data yang diperoleh melalui cara ini merupakan data sekunder dan data yang pada umumnya sudah ada, diantaranya: arsip-arsip, dokumen-dokumen ataupun peraturan-peraturan dan surat keputusan yang ada di kantor Kepala Desa Dasri.

#### **F. Instrumen Penelitian**

Instrumen penelitian merupakan alat yang dipergunakan dalam menggali data yang diperlukan di dalam penelitian. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan instrumen penelitian yang tepat dan sesuai dengan teknik pengumpulan data, sehingga data yang dikumpulkan mempunyai validitas dan realibilitas yang tinggi.

Adapun instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- a. Peneliti sendiri yaitu dengan menggunakan panca indera untuk mengamati fenomena-fenomena yang terjadi di sekitar lokasi penelitian.
- b. Pedoman wawancara (*Interview Guide*) dengan maksud untuk membatasi dan mengarahkan penggalan data, sehingga dapat menjadi pedoman bagi peneliti dalam melakukan wawancara dengan informan.
- c. Catatan-catatan kecil (*field note*) yang digunakan selain berada di lapangan untuk memudahkan hal-hal tertentu yang mungkin belum didapat dari dokumen tertulis.

### **G. Analisis Data**

Analisis data menurut Moleong (2000: 103), merupakan “proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data”.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis kualitatif. Menurut Miles & Hubberman (1992: 15) mengatakan bahwa:

“Dalam metode analisa kualitatif data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data yang telah dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, alat perekam) dan bisanya “diproses” kira-kira sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alat tulis) dalam analisa data kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun dalam teks yang diperluas”.



Selanjutnya menurut Miles & Hubberman (1992: 16), menyatakan bahwa analisis data kualitatif terdiri dari 3 alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu: “reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan”. Tetapi sebelum dilakukan ketiga alur analisis tersebut, harus dilakukan pengumpulan data terlebih dahulu.

Adapun alur kegiatan dalam analisis kualitatif dijelaskan sebagai berikut: disini hal yang yang dilakukan pertama adalah pengumpulan data, yaitu data yang dikumpulkan adalah hasil dari *interview*, observasi, dan dokumentasi. Setelah itu dilakukan reduksi data yaitu proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Setelah dilakukan reduksi data, maka diteruskan dengan penyajian data yaitu dengan melihat penyajian-penyajian, kita dapat memahami apa yang sedang terjadi dan apa yang harus dilakukan. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan tabel-tabel, gambar dan bentuk teks naratif atau kumpulan kalimat. Setelah itu dapat dilakukan penarikan kesimpulan, dari hasil data-data yang dikumpulkan dan dianalisa itu dapat ditarik kesimpulan. Kemudian kesimpulan yang telah ditarik akan diverifikasi, baik berdasarkan kerangka pikir penelitian maupun berdasarkan catatan-catatan yang ada, agar mempunyai validitas dan mencapai konsensus pada tingkat optimal antara peneliti dengan sumber informan.

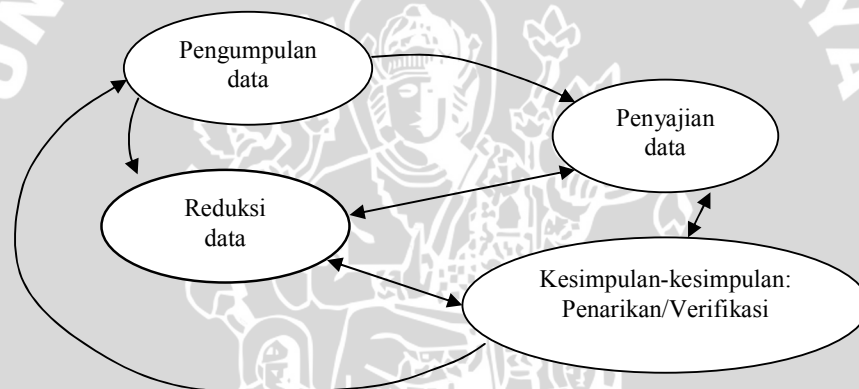
Pada intinya, dalam penelitian ini semua data yang diperoleh akan direduksi, yaitu memilih data, baik dengan mengurangi maupun diklasifikasi, karena tidak semua data yang diperoleh itu mempunyai kaitan dengan penelitian. Setelah itu, data yang ada akan dianalisis, kemudian dilakukan penyajian data

dengan membuat data kesimpulan sementara. Analisis data yang dilakukan bersifat umum dan menyeluruh tentang hal-hal yang tercakup dalam fokus penelitian. Hasil kecenderungan yang ada nantinya akan disimpulkan sebagai hasil dari penelitian ini.

Untuk memperjelas model analisis data Miles dan Hubberman dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2

MODEL INTERAKTIF ANALISIS DATA



*Sumber: Matthew B. Miles dan Michael A. Hubberman, Metode Penelitian Kualitatif, UI Press, Jakarta, 1992. Hal. 20.*

Dengan demikian gambar di atas dari ketiga hal tersebut yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan merupakan sesuatu yang jalin menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar, untuk membangun wawasan umum yang disebut “analisis”. Dalam pandangan ini tiga jenis kegiatan analisis dan kegiatan pengumpulan data itu sendiri merupakan

proses siklus dan interaktif. Peneliti harus siap bergerak diantara empat “sumbu” kumparan itu selama pengumpulan data, selanjutnya bergerak bolak-balik diantara kegiatan reduksi, penyajian dan penarikan kesimpulan/verifikasi selama sisa waktu penelitian .



## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Penyajian Data Penelitian

##### 1. Gambaran Umum Wilayah Desa Dasri

###### 1.1 Keadaan Geografis dan Keadaan Topografis

Secara geografis Desa Dasri terletak antara  $125^{\circ} 54' 64''$  Bujur Timur dan  $22^{\circ} 30' 48''$  Lintang Selatan dan berada di sebelah barat Kabupaten Banyuwangi dengan luas wilayah secara keseluruhan 670 Ha . Adapun batas-batas Administrasi wilayah Desa Dasri dibatasi oleh :

Sebelah Utara : Desa Setail Kecamatan Genteng  
Sebelah Selatan : Desa Tegalrejo dan Karangdoro  
Sebelah Barat : Desa Tamansari  
Sebelah Timur : Desa Gambiran Kecamatan Gambiran

Berdasarkan letak topografi Desa Dasri berbentuk dataran dengan banyak dilewati oleh aliran sungai. Tinggi tempat 500 DPL(dari permukaan laut), sedangkan curah hujan rata-rata pertahun 2.500 M, dan keadaan suhu rata-rata  $25-30^{\circ} C$ .

###### 1.2 Keadaan Demografis

Keadaan penduduk pada suatu wilayah merupakan gambaran yang menunjukkan kemajuan wilayah tersebut, sebagaimana telah tercatat bahwa jumlah penduduk Desa Dasri tahun 2007 secara keseluruhan adalah 5890 jiwa,

terdiri dari 2950 laki-laki dan 2933 perempuan dengan kepala keluarga (KK) sebanyak 1689 KK. Kepadatan penduduk Desa Dasri adalah 879 jiwa/km<sup>2</sup>.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa di Desa Dasri jumlah penduduk berjenis kelamin laki-laki lebih besar dari pada penduduk yang berjenis kelamin perempuan. Adapun komposisi penduduk menurut usia secara rinci dapat ditampilkan pada tabel 1 berikut:

**Tabel 1**  
**Komposisi Penduduk Desa Dasri**  
**Berdasarkan Usia**  
**Tahun 2007**

No	Usia (Tahun)	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	0 - 12 bulan	107	1,75
2	13 bulan - 14 tahun	310	5,1
3	5 tahun - 6 tahun	268	4,40
4	7 tahu - 12 tahun	434	7,12
5	13 tahun - 15 tahun	433	7,11
6	16 tahun - 18 tahun	495	8,1
7	19 tahun - 25 tahun	437	7,2
8	26 tahun - 35 tahun	991	16,3
9	36 tahun - 45 tahun	883	14,5
20	46 tahun - 50 tahun	511	8,4
11	51 tahun - 60 tahun	592	9,7
12	61 tahun - 75 tahun	512	8,40
13	> 75 tahun	117	1,92
<b>Jumlah</b>		<b>6090</b>	<b>100</b>

Sumber: Monografi Kantor Kepala Desa Dasri

Dengan memperhatikan tabel 1 diatas, maka dapat diketahui bahwa sebagian besar penduduk Desa Dasri ini adalah penduduk dalam usia antara 26 - 35 tahun sebanyak 991 orang (16,3%). Hal ini berarti penduduk Desa Dasri sebagian besar berada pada usia produktif. Kondisi demikian tentunya akan menambah beban pekerjaan Pemerintah Desa Dasri dalam memberikan pelayanan publik karena dengan banyaknya kelompok usia produktif maka akan lebih banyak pula dari mereka yang berkepentingan dengan Kantor Desa.

### 1.3 Keadaan Sosial Ekonomi

Untuk mengetahui keadaan sosial ekonomi penduduk Desa Dasri, berikut ini ditampilkan komposisi penduduk berdasarkan mata pencahariannya seperti pada tabel 2 berikut ini:

**Tabel 2**  
**Komposisi Penduduk Desa Dasri**  
**Berdasarkan Mata Pencaharian**  
**Tahun 2007**

No	Mata Pencaharian	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Petani	522	11,7
2	Nelayan	-	
3	Pengusaha Sedang/Besar	2	0,04
4	Pengrajin/Industri kecil	6	0,13
5	Buruh Industri	40	0,9
6	Buruh Bangunan	45	1,01
7	Buruh Pertambangan	-	

8	Buruh Tani	3420	76.4
9	Pedagang	78	1.74
20	Pengangkutan	-	
11	Pegawai Negeri Sipil	58	1.3
12	TNI	2	0,04
13	POLRI	5	0.11
14	Pensiunan	1	0,02
15	(PNS/POLRI/TNI)	298	6,6
16	Peternak	-	
	Lain-lain	-	
<b>Jumlah</b>		<b>4477</b>	<b>100</b>

Sumber: Monografi Kantor Kepala Desa Dasri

Dengan memperhatikan tabel 2 diatas, maka dapat diketahui bahwa mata pencaharian penduduk Desa Dasri terdiri dari 12 jenis yaitu Petani, Pengusaha Sedang/Besar, Pengrajin/Industri kecil, Buruh Industri, Buruh Bangunan, Buruh Tani, Pedagang, Pegawai Negeri Sipil, TNI, POLRI, Pensiunan (PNS/POLRI/TNI), Peternak. Sedangkan 4 jenis mata pencaharian yang lain yaitu Nelayan, Buruh Pertambangan, Pengangkutan dan lain-lain tidak ada yang menggeluti profesi tersebut.

Berdasarkan tabel 2 tersebut diketahui bahwa sebagian besar penduduk Desa Dasri berprofesi sebagai buruh tani yaitu sebesar 3420 orang (76,4%), yang kemudian diikuti oleh Petani sebesar 522 orang (11,7%). Dari jumlah tersebut dapat diketahui bahwa penduduk Desa Dasri yang berprofesi sebagai Petani dan Buruh tani cukup banyak, sehingga dari segi ekonomis dapat diketahui bahwa taraf hidup penduduk Desa Dasri masih kurang baik.

Dengan adanya kondisi tersebut maka Pemerintah Desa sebagai sektor terdepan dituntut untuk memberikan pelayanan secara profesional, karena dengan

kondisi perekonomian yang masih relatif rendah maka masyarakat seringkali membutuhkan pelayanan di Kantor Kepala Desa ini untuk kepentingan pekerjaan ataupun kepentingan lainnya.

#### 1.4 Keadaan Sosial Budaya

Untuk mengetahui keadaan sosial budaya penduduk Desa Dasri, berikut ini dapat ditampilkan komposisi penduduk ditinjau dari segi agama yang di anut serta pendidikan yang ditempuh seperti pada tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3**  
**Komposisi Penduduk Desa Dasri**  
**Menurut Agama yang Dianut**  
**Tahun 2007**

No	Agama	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Islam	5565	94,5
2	Kristen	286	4,8
3	Katholik	34	0,6
4	Hindu	5	0,1
5	Budha	-	
<b>Jumlah</b>		<b>5890</b>	<b>100</b>

Sumber: Monografi Kantor Kepala Desa Dasri

Berdasarkan tabel 3 tersebut diketahui bahwa agama Islam merupakan agama yang paling banyak dianut oleh penduduk Desa Dasri. Hal ini dapat diketahui dari jumlah yang tertera dalam tabel 3 yaitu sebesar 5565 orang (94,5%). Kemudian diikuti oleh penganut agama Kristen yaitu sebesar 286 orang (4,8%). Sedangkan agama Budha, di Desa Dasri ini tidak ada yang menganut.



Dalam melaksanakan kegiatan keagamaannya, telah tersedia beberapa sarana peribadatan di Desa Dasri yang ditampilkan pada tabel 4 berikut ini:

**Tabel 4**  
**Sarana Peribadatan**  
**di Desa Dasri**  
**Tahun 2007**

No	Sarana Peribadatan	Jumlah (Buah)
1	Masjid	9
2	Mushola	29
3	Gereja	1
4	Vihara	-
	Pura	-
<b>Jumlah</b>		<b>30</b>

Sumber: Monografi Kantor Kepala Desa Dasri

Berdasarkan tabel 4 di atas diketahui bahwa sarana peribadatan di Desa Dasri sudah lumayan lengkap walaupun masih ada sarana peribadatan yang belum ada yaitu bagi orang yang memeluk agama Hindu dan Budha. Hal itu dikarenakan banyaknya penganut agama Islam di Desa Dasri, yaitu 94,5 % dari jumlah seluruh penduduk Desa Dasri.

Sedangkan Komposisi penduduk Desa Dasri berdasarkan tingkat pendidikan yang ditempuh dapat ditampilkan pada tabel 5 berikut ini:

**Tabel 5**  
**Komposisi Penduduk Desa Dasri**  
**Berdasarkan Tingkat Pendidikan yang Telah Ditempuh**  
**Tahun 2007**

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Tidak Tamat Sekolah	275	15,7
2	SD/Sederajat	434	24,7
3	SLTP/Sederajat	433	24,65
4	SLTA/Sederajat	495	28,2
5	Akademi/Sederajat	87	4,95
6	Perguruan Tinggi/Sederajat	32	1,8
7	Buta Huruf	-	
<b>Jumlah</b>		<b>1756</b>	<b>100</b>

Sumber: Monografi Kantor Kepala Desa Dasri

Berdasarkan tabel 5 diatas, diketahui bahwa penduduk Desa Dasri sebagian besar berpendidikan SLTA/Sederajat. Dari data yang diperoleh diketahui bahwa jumlah penduduk lulusan SLTA/Sederajat adalah sebanyak 495 orang (28,2%) dan selanjutnya diikuti oleh penduduk lulusan SD/Sederajat yaitu sebanyak 434 orang (24,7%). Sedangkan lulusan SLTP/Sederajat berada di urutan ketiga yaitu sebanyak 433 orang (24,65%).

Banyaknya jumlah penduduk lulusan SLTA/Sederajat, itu lebih masih menuntut keseriusan Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mungkin masih kurang mengerti tentang prosedur atau tata cara yang harus mereka penuhi dalam mengurus suatu kepentingan.

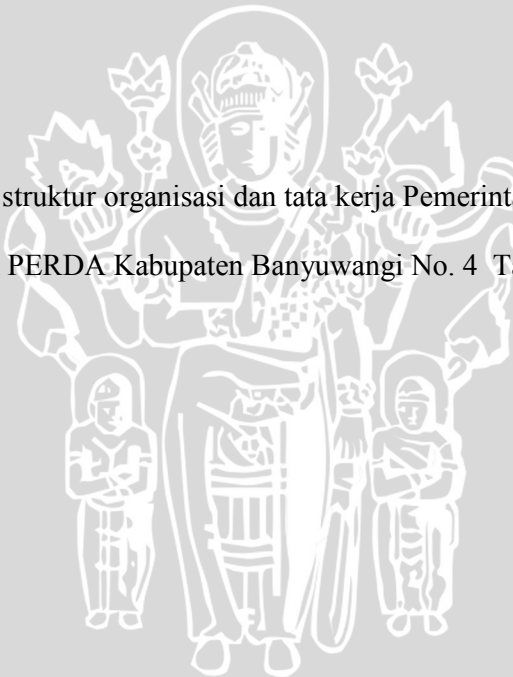
### 1.5 Keadaan Pemerintahan

Pemerintah Desa Dasri terdiri dari 16 Rukun Warga (RW) dan 48 Rukun Tangga (RT). Pemerintah Desa Dasri dalam menjalankan tugas dan fungsinya telah dilengkapi dengan perangkat Desa yang terdiri dari:

1. Kepala Desa
2. Sekretaris Desa
3. Kepala Urusan Pemerintahan
4. Kepala Urusan Umum
5. Kepala Urusan Keuangan
6. Kepala Urusan Ekonomi dan Bangunan
7. Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat
8. Seksi Pamong Tani
9. Seksi Keamanan + Ketertiban
10. BPD
11. Kepala Dusun

Adapun bagan struktur organisasi dan tata kerja Pemerintahan Desa Dasri berdasarkan Lampiran PERDA Kabupaten Banyuwangi No. 4 Tahun 2000 adalah sebagai berikut:

Gambar 3



# UNIVERSITAS BRAWIJAYA



Tentang kedudukan, tugas dan fungsi Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Urusan, Kepala Dusun dan BPD berdasarkan Peraturan Daerah No. 4 Tahun 2000 Kabupaten Banyuwangi adalah sebagai berikut:

1. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kepala Desa
  - a. Kepala Desa berkedudukan sebagai Aparat Pemerintah Desa yang memimpin penyelenggaraan Pemerintah Desa berdasarkan kebijakan yang ditetapkan bersama Badan Perwakilan Desa.
  - b. Tugas dan kewajiban Kepala Desa sebagai berikut:



- 1) Memimpin penyelenggaraan Pemerintahan dan Pembangunan Desa serta pelayanan masyarakat
- 2) Membina kehidupan masyarakat Desa
- 3) Membina Perekonomian Desa
- 4) Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat Desa
- 5) Mendamaikan perselisian masyarakat Desa
- 6) Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukumnya
- 7) Mengajukan rancangan Peraturan Desa dan bersama Badan Perwakilan Desa menetapkannya sebagai Peraturan Desa
- 8) Menjaga kelestarian adapt-istiadat yang hidup dan berkembang di desa yang bersangkutan

c. Kepala Desa memiliki fungsi

- 1) Pelaksanaan kegiatan dalam rangka mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat berdasarkan asal-usul dan adat-istiadat setempat yang diakui dalam Sistem Pemerintahan Nasional dan berada di daerah kabupaten.
- 2) Penggerak partisipasi masyarakat di desanya
- 3) Pelaksana tugas dalam rangka pembinaan ketentraman dan ketertiban masyarakat
- 4) Pelaksana tugas dari pemerintah pusat, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten
- 5) Pelaksana koordinasi jalannya pemerintahan, pembangunan dan pemberdayaan masyarakat di desa.

6) Pelaksana tugas-tugas lainnya di luar tugas pokok.

## 2. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Sekretaris Desa

a. Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsure staf Kepala Desa dan memimpin Sekretariat Desa

b. Sekretariat Desa mempunyai tugas menjalankan administrasi pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di Desa.

c. Sekretaris Desa memiliki fungsi:

2. Melaksanakan urusan ketatausahaan.

3. Melaksanakan tugas dan fungsi Kepala Desa, apabila Kepala Desa berhalangan melakukan tugasnya.

## 3. Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kepala Urusan:

a. Kepala Urusan berkedudukan sebagai Unsur Pembantu Sekretaris Desa dalam bidang tugasnya

b. Kepala urusan mempunyai tugas menjalankan kegiatan Sekretariat desa dalam bidang tugasnya

c. Kepala urusan memiliki fungsi:

1) Melakukan kegiatan urusan Pemerintahan, Pembangunan, Kesejahteraan Rakyat, Keuangan dan Umum sesuai bidang tugasnya masing-masing.

2) Melaksanakan pelayanan administrasi.

a) Kepala Urusan Pemerintahan dalam membantu Sekretaris Desa memiliki tugas:

(1) Melaksanakan kegiatan administrasi penduduk

(2) Melaksanakan pencatatan administrasi pertanahan.

- (3) Melaksanakan dan memberikan pelayanan Kartu Tanda Penduduk
  - (4) Membantu meningkatkan urusan-urusan keamanan atau ketertiban desa, RT/RW, pertahanan sipil serta kegiatan PKK
  - (5) Melaksanakan Kegiatan pencatatan pemula monografi
  - (6) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Sekretaris Desa di bidang Pemerintahan
  - (7) Melaksanakan pekerjaan lain yang ditugaskan oleh Sekretaris Desa.
- b) Kepala Urusan Pembangunan dalam membantu Sekretaris Desa memiliki Tugas:
- (1) Melaksanakan administrasi pembangunan
  - (2) Melaksanakan kegiatan di bidang pembangunan antara lain meliputi menyiapkan atau menyusun ruang data, mennyusun data pembangunan, menyiapkan masalah-maslah pembangunan Desa, menyiapkan petunjuk dalam pelaksanaan pembangunan
  - (3) Meliputi dan mengadakan evaluasi dalam rangka koordinasi dan sinkronasi pembangunan desa serta membantu menyusun program pembangunan desa.
  - (4) Melaksanakan pelaksanaan air, membina kaser-kader pengairan serta Kelompok himpunan Petani Pemakai Ir(KHPPA)

- (5) Membantu memajukan usaha-usaha di bidang pertanian, perikanan, peternakan, industri, dan bidang yang lainnya.
  - (6) Melaksanakan pencatatan dan mempersiapkan bahan-bahan guna pembuatan Daftar Usulan rencana Proyek/Daftar Usulan Kegiatan serta mencatat Daftar Isian Proyek/Daftar Isian Kegiatan.
  - (7) Menggiatkan pelaksanaan gotong-royong dan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa
  - (8) Memberikan pelayanan terhadap masyarakat dalam hal permohonan pembuatan ijin usaha, ijin bangunan dan lain-lain.
  - (9) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Sekretaris Desa dalam bidang pembangunan desa
  - (10) Melaksanakan pekerjaan lain yang ditugaskan oleh Sekretaris Desa
- c.) Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat dalam membantu Sekretaris Desa memiliki tugas:
- (1) Melaksanakan kegiatan pencatatan tentang nikah, talak, cerai dan rujuk (NTCR) serta melakukan pencatatan dan pengurusan kematian
  - (2) Menyiapkan saran dan pertimbangan dalam penyusunan kegiatan generasi muda dan olah raga
  - (3) Mengadakan usaha-usaha untuk menghimpun dana social untuk badan-badan social serta mengkoordinir pelaksanaannya



- (4) Membantu engusahakan pengawasan dan penanggulangan tidak perjudian gelandangan dan tuna susila dan lain-lain.
  - (5) Melaksanakan pembuinaan di bidang pendidikan, kebudayaan, tempat-tempat bersejarah, peningkatan kegiatan keluarga berencana, kesehatan masyarakat dan kesehatan tempat umum, memelihara tempat ibadah, pembinaan badan social, izin usaha sosial.
  - (6) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Sekretaris Desa di Bidang Kesejahteraan Rakyat.
  - (7) Melaksanakan pekerjaan lain yang ditugaskan oleh Sekretaris Desa
- d.) Kepala Urusan Keuangna dalam membantu Sekretaris Desa memiliki tugas:
- (1) Meaksanakan kegiatan administrasi keuangan.
  - (2) Mempersiapkan data guna menyusun rencana anggaran, perubahan dan perhitungan penerimaan dan pengeluaran keuangan desa.
  - (3) Menyelesaikan administrasi pelaksanaan pembayaran, upah, gaji dan perangkat desa.
  - (4) Mengadakan penilaian pelaksanaan APBDes
  - (5) Mempersiapkan secara periodic program kerja di bidang keuangan
  - (6) Mengurusi perkreditan termasuk Bimas dan Limas

- (7) Membantu kelancaran pemasukan pendapatan daerah, menginventaris kekayaan desa (luas, status, penggunaan dan lain-lain)
  - (8) Memberikan saran dan pertimbangan kepada Sekretaris Desa di bidang keuangan
  - (9) Melaksanakan pekerjaan lain yang ditugaskan oleh carik
- e.) Kepala Urusan Umum dalam membantu Sekretaris Desa memiliki tugas:
- (1) Melaksanakan, menerima dan mengendalikan surat-surat masuk dan surat-surat keluar, pengetikan atau pengadaaan dan pengiriman surat-surat atau undangan-undangan.
  - (2) Mengatur dan menata surat-surat yang dimintakan tanda tangan Kepala Desa atau Sekretaris Desa
  - (3) Menyimpan, memelihara dan mengamankan arsip.
  - (4) Mensistematikan buku-buku inventaris, dokumen-dokumen dan mengurus absensi perangkat desa
  - (5) Memberikan pelayanan administrasi kepada semua urusan
  - (6) Mengatur rumah tangga secretariat Desa, melaksanakan penyimpanan, pemeliharaan dan penyediaan alat-alat kantor.
  - (7) Melaksanaa persiapan penyelenggaraan rapat dan penerimaan tamu dinas dan kegiatan kerumahtanggaan pada umumnya
  - (8) Emberikan saran dan pertimbangan kepada Sekreris Desa dalam bidangnya

- (9) Melaksanakan pekerjaan lain yang ditugaskan oleh Sekretaris Desa

#### 4 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Kepala Dusun:

- a. Kepala Dusun berkedudukan sebagai unsure pembantu Kepala Desa dalam wilayah kerjanya
- b. Kepala Dusun mempunyai tugas menjalankan kegiatan Kepala Desa dalam kepemimpinan Kepala Desa di wilayah kerjanya
- c. Kepala Dusun memiliki tugas:
  - 1) Melaksanakan kegiatan Pemerintahan, Pembangunan dan Kemasyarakatan serta Ketentraman dan Ketertiban di wilayah kerjanya
  - 2) Melaksanakan Peraturan Desa dan Keputusan Kepala Desa di wilayah kerjanya

#### 5 Kedudukan, Tugas dan Fungsi Badan Perwakilan Desa

- a. Kedudukan Badan Perwakilan Desa  
Badan Perwakilan Desa berkedudukan sejajar dan menjadi mitra kerja dari Pemerintah Desa
- b. Tugas Badan Perwakilan Desa
  - 1) Badan Perwakilan Desa sebagai bersama Kepala Desa menetapkan Peraturan Desa dan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa

- 2) Melaksanakan Pencalonan dan Pemilihan Kepala Desa dalam kedudukannya sebagai Panitia Pencalonan Pelaksanaan pemilihan Kepala Desa
- 3) Menetapkan calon Kepala Desa terpilih dan mengajukan pengangkatannya kepada Bupati
- 4) Memberikan persetujuan atas pengangkatan Perangkat Desa
- 5) Mengusulkan pengangkatan kembali atas pemberhentian Kepala Desa.

c. Fungsi Badan Perwakilan Desa

- 1) Mengayomi, yaitu melindungi kelestarian adapt-istiaat yang hidup dan berkembang di desa yang bersangkutan sepanjang manunjang kelangsungan pembangunan
- 2) Legislasi, yaitu merumuskan dan menetapkan Peraturan Desa bersama-sama Pemerintah Desa
- 3) Pengawasan, Yaitu meliputi pengawasn terhadap pelaksanaan Peraturan Desa, Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa serta Keputusan Kepala Desa
- 4) Menampung aspirasi masyarakat, yaitu menangani dan menyalurkan aspirasi yang diterima dari masyarakat kepada Pejabat atau Instansi yang berwenang.

Berikut ini tabel yang memuat nama-nama Perangkat Desa Dasri beserta pangkat dan jabatannya:

**Tabel 6**

**Nama dan Jabatan  
Aparat Pemerintah Desa Dasri  
Tahun 2007**

No	Nama	Jabatan
1	H. Sabikis	Kepala Desa
2	Eko Santoko	Sekretaris Desa
3	Hariyanto	Kaur Pemerintahan
4	Sudarsih	Kaur Umum
5	Ngadiyem	Kaur Keuangan
6	Moh. Thohir	Kaur Eko Bang
7	Suhud	Kaur KesRa
8	Suprpto	Seksi Pamong Tani
9	Supenan	Seksi Keamanan+Ketertiban
10	H.Salamun Siswoyodiharjo	BPD
11	Marsaid SPD	BPD
12	Mariyadi	BPD
13	Drs. Nor Hadi	BPD
14	Tuwoh S.sos	BPD
15	Sabar	BPD
16	Sutikno. B.A	BPD
17	Widariyono	BPD
18	Agus Wiyono	BPD
19	Sunarto	BPD
20	Sumariyanto	BPD
21	Imam Sudini	Kadus Krajan
22	Moe Adji	Kadus Balokan
23	Slamet Riyadi	Kadus Sumber Gayam
24	Subaki	Kadus Sumber Jati

Sumber: Kantor Kepala Desa Dasri

## 2. Pelayanan publik di kantor Kepala Desa Dasri

### 2. 1 Jenis-jenis pelayanan

Adapun jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh kantor Kepala Desa Dasri dapat ditampilkan pada tabel berikut ini:

**Tabel 7**  
**Jenis-jenis pelayanan di kantor Kepala Desa Dasri**  
**Tahun 2007**

No	Jenis-jenis pelayanan	Jumlah (Orang) yang menggunakan pelayanan	Persentase (%)
1	KTP	705	32,74
2	KK	70	3,25
3	SKKB	56	2,6
4	Surat Pindah Datang	30	1,39
5	Surat Pindah Keluar	16	0,74
6	Surat ijin Bangunan	2	0,1
7	Nikah	54	2,51
8	Kelahiran	64	2,97
9	Kematian	35	1,62
10	Domisili	99	4,6
11	Surat Ijin Keramaian	25	1,16
12	Surat Keterangan Tidak Mampu	502	23,32
13	Surat Keterangan keringanan Biaya	33	1,53
14	Surat Keterangan Belum Menikah/Bekerja	2	0,1
15	Kartu JPS	454	21,1
16	Surat Keterangan Lain-lain	6	0,27
<b>Jumlah</b>		<b>2153</b>	<b>100</b>

Sumber: Kantor Kepala Desa Dasri

Berdasarkan tabel 7 diatas dapat diketahui bahwa jenis-jenis pelayanan di Kantor Kepala Desa Dasri bermacam-macam dan pada tabel telah disebutkan ada 16 jenis pelayanan. Jumlah masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor Kepala Desa Dasri adalah sebanyak 2153 orang, dimana masyarakat yang membutuhkan pelayanan kependudukan seperti: pengurusan KTP sebesar 705 orang (32,74%) dan Kartu Keluarga (KK) sebesar 70 orang (3,25%), surat

kelahiran, domisili, keterangan tidak mampu, kartu JPS lebih banyak dari pelayanan lainnya, karena pelayanan kependudukan tiap hari pasti ada masyarakat yang membutuhkannya.

## 2. 2 Prosedur Pelayanan

Pada umumnya pelayanan yang diberikan oleh aparatur Pemerintah Desa melalui prosedur atau persyaratan tertentu yang harus dilalui atau dipenuhi oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Hal tersebut menyangkut tertib administrasi dan tertib pelayanan.

Mengenai prosedur pelayanan tersebut, Kaur Eko Bang Kantor Kepala Desa Dasri mengatakan bahwa:

*“Sebenarnya prosedur pelayanan yang ada di Kantor Kepala Desa Dasri ini cukup gampang untuk dilakukan oleh masyarakat yang membutuhkan, dan juga prosedur-prosedur seperti ini hampir sama dengan desa-desa lainnya, seperti contohnya prosedur untuk mengurus KTP, yaitu syarat-syarat yang harus di bawa adalah: surat pengantar dari RT dan RW setempat untuk mengetahui kalau masyarakat tersebut adalah warga dari RT dan RW yang bersangkutan, juga menyertakan KTP dan KK yang lama yang akan diperbarui, kemudian mengisi blanko yang sudah disediakan sebanyak 2 lembar, membawa pas photo 3x4 sebanyak 3 lembar. Setelah prosedur itu sudah lengkap barulah Lurah akan menandatangani blanko yang telah diisi tersebut setelah itu barulah petugas desa akan melanjutkan ke Kecamatan. Sedangkan dalam pengurusan rekomendasi untuk mereka yang ingin menikah, yaitu sarat-sarat yang harus dibawa kesini adalah: surat pengantar dari RT/RW setempat, selanjutnya membawa KTP/kartu domisili yang masih berlaku beserta foto copynya 2 lembar, akta kelahiran/kenal lahir, Foto copy 1 lembar KK (kartu keluarga), dan juga pas foto ukuran 3x4 sebanyak 6 lembar, ijazah terakhir, kartu keterangan sehat, dan juga mengisi blanko N1-N5, setelah itu disini akan diproses, setelah itu akan diserahkan pada KUA”.* (Wawancara dengan Bapak Moh. Thohir tanggal 10 April 2007 pukul 10.30WIB di ruang kerjanya).

Jadi dari hasil wawancara dengan Kaur Eko Bang yaitu Bapak Moh.

Thohir, dapat disimpulkan bahwa untuk semua jenis pelayanan yang ada di Kantor Kepala Desa Dasri memiliki prosedur yang pada umumnya harus

menyertakan surat pengantar dari RT dan RW setempat, menyertakan foto copy KTP dan foto copy Kartu Keluarga, menyertakan pas foto dan persyaratan lainnya disesuaikan dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Selanjutnya untuk mengetahui bagaimana penilaian masyarakat terhadap prosedur pelayanan Kantor Kepala Desa Dasri yang diberikan kepada masyarakat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

**Tabel 8**  
**Penilaian Masyarakat Terhadap Prosedur Pelayanan**  
**Kantor Kepala Desa Dasri**  
**Tahun 2007**

No	Penilaian Masyarakat	Jumlah (Orang)	Persentase (%)
1	Mudah	17	85
2	Sedang	3	15
3	Sulit	-	-
<b>Jumlah</b>		20	100

Sumber: Masyarakat Pengguna Jasa Pelayanan Kantor Kepala Desa Dasri

Berdasarkan tabel 8 diketahui bahwa penilaian masyarakat terhadap prosedur pelayanan Kantor Kepala Desa Dasri adalah mudah dalam artian yang wajar walaupun ada 3 orang (15%) masyarakat sebagian yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan dalam taraf yang sedang. Hal ini terjadi karena masyarakat ingin mendapatkan secepatnya pelayanan yang dibutuhkannya dan kadang kurang memperhatikan prosedur yang harus ditempuhnya, sehingga apabila suatu saat terjadi benturan, mereka mengatakan bahwa prosedurnya terlalu rumit dan berbelit-belit.

### 2. 3 Biaya Pelayanan

Murah atau mahalnya biaya pelayanan tentu tergantung masing-masing orang, karena hal itu akan menyangkut tingkat pendapatan setiap orang yang berbeda-beda. Pihak Desa telah menentukan biaya-biaya yang akan dikenakan



apabila ada masyarakat yang akan membutuhkan pelayanan, hal ini seperti yang diungkapkan oleh Kaur Keuangan Kantor Kepala Desa Dasri kepada peneliti, yaitu:

*“Dalam masalah biaya yang harus ditanggung masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, ini memang sudah ada ketentuannya, yaitu sudah ditetapkan berdasarkan jenis-jenis pelayanannya, jadi setiap pelayanan yang diberikan itu berbeda jumlah biaya yang di bebankan. Penetapan biaya pelayanan ini ditetapkan oleh Kepala Desa beserta dengan BPD, dan bahkan ketentuan ini sudah masuk di dalam PERDES Desa sini. ( Wawancara dengan Ibu Ngadiyem tanggal 11 April 2007 pukul 10.00 WIB di ruang kerjanya)*

Pernyataan tersebut dibenarkan dan ditambah oleh Bapak Moh. Thohir selaku Kaur Eko Bang Kantor Kepala Desa Dasri, yaitu:

*“Bahwa Semua biaya yang di pungut dalam memberikan pelayanan memang sudah ada ketentuannya, dan juga memang sudah dimasukkan ke dalam PERDES, yaitu seperti biaya mengurus pembuatan KTP dan SKKB Rp 25000, sedangkan biaya administrasi lain seperti mengurus surat keterangan tidak mampu, dan surat-surat keterangan lainnya Rp 5000, disini biaya untuk pembuatan KTP dan SKKB tidak sama dengan biaya pengurusan administrasi lain, dikarenakan dalam pembuatan KTP harus melalui Kecamatan sehingga memerlukan biaya tambahan untuk transport, sedang untuk mengurus SKKB harus melalui pihak kepolisian dan Kecamatan. Tetapi untuk mengurus surat keterangan tidak mampu dan surat-surat keterangan lainnya cukup diurus di Kantor Kepala Desa saja. ”. (Wawancara dengan Bapak Moh. Thohir tanggal 11 April 2007 pukul 10.20 WIB di ruang kerjanya).*

Dari kedua pernyataan tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa biaya yang dipungut/diterima oleh aparaturn Pemerintah Desa Dasri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dilakukan sesuai dengan jenis-jenis pelayanan yang di berikan kepada masyarakat yang membutuhkan dan berdasarkan atas peraturan desa yang sudah di tetapkan.

Biaya pembuatan KTP yang dibebankan pada masyarakat Desa Dasri yang telah ditetapkan oleh Kepala Desa beserta BPD berdasarkan hasil rapat

PERDES tersebut dirasa relatif mahal, akan tetapi masyarakat tetap memenuhi biaya yang dibebankan tersebut. Berikut ini pernyataan dari masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kantor Kepala Desa Dasri, yaitu:

*“Biaya yang ditarik untuk membuat KTP bagi saya cukup murah karena meskipun saya hanya seorang buruh tani, tapi masih terjangkau oleh saya, ini sudah peraturan dari desa dan warga yang lain sudah menyetujui, jadi saya juga harus mengikuti, apalagi KTP sangat dibutuhkan dan juga tidak setiap tahun harus mengurus KTP.”* (Wawancara dengan Ibu Mesinah tanggal 15 Mei 2007 pukul 13.00 WIB di Kantor Kepala Desa Dasri).

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dari (Ibu Mesinah) warga Desa Dasri, dapat ditarik kesimpulan bahwa biaya dalam pembuatan KTP cukup murah, meskipun bermatapencaharian sebagai buruh tani, tetapi masih terjangkau bagi mereka dan semua warga desa Dasri memenuhi biaya tersebut karena KTP sangat dibutuhkan, bukan hanya sebagai identitas tetapi dalam mengurus masalah kependudukan KTP juga sangat diperlukan, sehingga dalam masalah biaya tidak ada permasalahan.

### **3. Upaya Pemerintah Desa Dasri dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan**

#### **Publik**

Unsur pelayanan merupakan bagian penting yang harus diperhitungkan oleh setiap instansi baik publik maupun swasta, sebab baik buruknya pelayanan yang diberikan tergantung dari penilaian masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan. Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa pelayanan yang baik dan memuaskan itu merupakan salah satu faktor terpenting dalam mempengaruhi keberhasilan organisasi.

Demikian pula dengan Pemerintah Desa yang merupakan sektor terdepan dan unit pelayanan yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Pelayanan yang baik dan memuaskan tentunya menjadi prioritas yang harus diutamakan sebab dengan begitu masyarakat akan memberikan penilaian dan kesan yang positif terhadap Pemerintah Desa.

Dalam mewujudkan hal tersebut tentunya Pemerintah Desa Dasri harus melakukan beberapa upaya yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Adapun upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Dasri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik antara lain dilakukan melalui:

### **3.1 Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Guna menunjang kelancaran operasional sehari-hari dan untuk meningkatkan mutu pelayanan organisasi/instansi, maka perlu adanya sarana dan prasaran yang memadai baik itu untuk kepentingan organisasi maupun masyarakat pengguna jasa organisasi/instansi. Hal yang berkaitan dengan sarana dan prasarana kantor ini dapat berupa peralatan kantor dan bangunan.

Penyediaan peralatan kantor yang memadai dan mendukung kegiatan kerja pegawai Desa Dasri ini sangat berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Hal ini bisa terjadi karena dengan sarana yang memadai secara otomatis akan mempermudah, memperlancar dan mempercepat proses penyelesaian tugas yang menjadi tanggung jawabnya.

Pada tabel berikut ini akan digambarkan mengenai peralatan kerja yang tersedia di Kantor Kepala Desa Dasri, yaitu:

**Tabel 9**  
**Daftar Peralatan Kerja Kantor Kepala Desa Dasri**

## Tahun 2007

No	Jenis Peralatan Kerja	Jumlah (Buah)	Kondisi
1	Telepon	1	Baik
2	Radio Telekomunikasi	1	Baik
3	Televisi	1	Baik
4	Mesin Ketik	3	Baik
5	Komputer	1	Baik
6	Meja Kerja	12	Baik
7	Kursi Kerja	12	Baik
8	Meja Kursi Tamu	39	Baik
9	Lemari/Kardek	6	Baik
10	Ruang Rapat	1	Baik
11	Ruang Data/Operation Room	1	Baik
12	Gedung Serba Guna	-	-
13	Balai Pertemuan	1	Baik
14	Kendaraan Dinas Roda 2	1	Baik
15	Kendaraan Dinas Roda 4	-	-
16	Mesin Hitung	5	Baik
17	Lain-lain	1	Baik

Sumber: Monografi Kantor Kepala Desa Dasri

Melihat tabel 9 diatas dapat diketahui bahwa peralatan kantor yang ada di Kantor Kepala Desa Dasri itu sudah lumayan lengkap dan kondisinya pun baik semua. Walaupun peralatan kantor tersebut dapat dikatakan lengkap tetapi ada beberapa yang perlu untuk diperbaiki/dilengkapi sehubungan dengan tugas sehari-hari yang berhubungan dengan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Urusan Ekonomi dan Bangunan Desa Dasri, yaitu:

*“Bahwa keadaan peralatan kantor yang ada di Kantor Kepala Desa Dasri ini sudah lumayan lengkap, kondisinya pun juga masih baik, hanya saja masih ada yang perlu diperbaiki dan juga ditambah, seperti misalnya ruangan kerja yang terlalu sempit dan yang perlu ditambahkan lagi adalah mesin foto copy, karena disini tempat yang menyediakan jasa foto copy jaraknya sangat jauh dari kantor Kepala Desa disini, jadi setiap kali mau foto copy memakan waktu yang cukup lama sehingga menghambat proses pelayanan terhadap masyarakat”.* (Wawancara dengan Bapak Moh. Thohir Tanggal 12 April 2007 pukul 09.00 WIB di ruang kerjanya).

Pernyataan dari Bapak Bapak Moh. Thohir selaku Kepala Urusan Ekonomi dan Bangunan Desa Dasri tersebut dibenarkan dan sedikit ditambahkan oleh Sekertaris Desa, yaitu:

*“Memang benar apa yang diungkapkan oleh Pak Thohir tersebut, hanya saja saya ingin menambahkan bahwa sarana lain yang perlu diperbaiki dan ditambah lagi yaitu jumlah komputer yang disini hanya ada satu unit, padahal sekarang ini komputer sangat besar sekali manfaatnya, seperti untuk menyimpan data-data dan juga dokumen-dokumen penting lainnya, dan juga untuk memper cepat proses pelayanan terhadap masyarakat yang mengurus surat-surat ijin atau yang lainnya, jadi tinggal mengisi data-data pemohon dan tinggal prin out sudah selesai, jadi proses pelayanan sangat efisien sekali”.* (Wawancara dengan Bapak Eko Santoko tanggal 12 April 2007 pukul 09.20 WIB di ruang kerjanya).

### 3. 2 Peningkatan Tanggung Jawab Pegawai

Adanya para pegawai/aparat yang cakap dan handal serta bertanggung jawab merupakan modal yang sangat berharga dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Demikian juga dengan Kantor Kepala Desa Dasri yang sudah seharusnya memiliki personil/pegawai yang cakap, handal serta bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

Berkaitan dengan tanggung jawab yang harus dimiliki oleh aparat Pemerintah Desa Dasri dalam mengemban tugas, berikut ini adalah pendapat Kepala Desa Dasri mengenai hal tersebut:

*“Bahwa selama saya menduduki jabatan saya sebagai Kepala Desa di Desa Dasri ini, saya melihat bahwa pegawai di Kantor Desa ini sudah cukup bertanggung jawab terhadap pekerjaannya masing-masing. Selain memiliki tanggung jawab terhadap pekerjaannya mereka juga mempunyai tanggung jawab moral terhadap pemberian pelayanan terhadap masyarakat. Jarang sekali saya menjumpai adanya pegawai yang dengan sengaja menunda-nunda pekerjaan, setiap kali ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan pada Kantor Kepala Desa Dasri ini, pegawai langsung bergegas melayani dengan cepat. Adapun upaya yang saya lakukan untuk meningkatkan tanggung jawab pegawai yaitu dengan melakukan pendekatan dan memberikan motivasi kepada para pegawai*

terutama kepada pegawai yang masih kurang bertanggung jawab terhadap tugasnya. Dengan pendekatan tersebut saya selalu sisipkan beberapa saran dan juga nasehat-nasehat yang berhubungan dengan tugas yang diembannya. (Wawancara dengan Bapak H. Sabikis tanggal 14 Mei 2007 pukul 09.00 di ruang kerjanya)”.

Dari pernyataan tersebut dapat diketahui bahwa secara umum tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai Kantor Kepala Desa Dasri sudah cukup baik, hanya saja ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu yang berkenaan dengan tanggung jawab mereka untuk selalu siap di tempat dalam menjalankan tugas pelayanan (tidak meninggalkan pekerjaan untuk kepentingan di luar organisasi pada jam kerja).

Hal tersebut juga sama dengan apa yang di ungkapkan warga masyarakat berkaitan dengan tanggung jawab dalam mengemban tugas:

*“Mengenai masalah tanggung jawab pegawai, saya kira tidak ada masalah, karena selama ini setiap saya mengurus keperluan di Kantor Kepala Desa itu, mereka selalu ada di tempat dan melayani saya dengan baik. (Wawancara dengan bapak Tomo tanggal 14 Mei 2007 pukul 11.30 di Kantor Kepala Desa Dasri)”.*

Dari uraian di atas dapat diketahui bahwa selain adanya peran dari Kepala Desa dalam memberikan motivasi untuk pegawai khususnya pegawai yang kurang bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya, tanggung jawab tersebut harus di mulai dari diri pegawai itu sendiri. Tanpa adanya kesadaran dan kemauan yang kuat, hal tersebut tidak akan berjalan dengan baik sehingga diperlukan kerja sama yang baik agar pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat terwujud.

### **3. 3 Peningkatan Kesopanan dan Keramahan Pegawai**

Dalam mewujudkan suatu pelayanan yang memuaskan, selain harus bertanggung jawab terhadap tugas yang di embannya oleh tiap-tiap pegawai, pegawai juga harus mempunyai sikap dan tingkah laku yang dapat diterima oleh masyarakat sebagai penerima/pengguna jasa pelayanan. Sikap dan tingkah laku tersebut adalah kesopanan dan keramahan pegawai Kantor Kepala Desa Dasri. Mengingat bahwa pemerintah Desa merupakan Pemerintahan yang berada di garis terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat sehingga aparat Pemerintah Desa harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan, penampilan bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, ceria, lincah dan gesit.

Berkaitan dengan kesopanan dan keramahan yang harus diterapkan oleh pegawai dalam memberikan pelayanan, berikut adalah pernyataan Kepala Desa:

*“Berkaitan dengan masalah sikap dan tingkah laku pegawai Kantor Kepala Desa Dasri menurut pengamatan saya selama bekerja disini bahwa para pegawai disini sudah memberikan sesuatu yang terbaik bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kantor Kepala Desa Dasri ini, dalam artian bahwa sikap dan tingkah laku pegawai sudah baik. Jarang sekali saya menemukan pegawai yang bertindak kurang sopan dan kurang ramah terhadap masyarakat. Bahkan sebaliknya, para pegawai disini selalu membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan, contohnya seperti pegawai disini tidak segan-segan untuk membantu masyarakat yang tidak paham tentang prosedur yang dibutuhkan dalam mengurus kepentingannya. Jika ada ketidak sopanan dan ketidak ramahan yang dilakukan oleh pegawai disini, saya selaku Kepala Desa disini akan selalu memberikan nasehat dan memperingatkan pegawai tersebut”.* (Wawancara dengan Bapak H. Sabikis tanggal 14 Mei 2007 pukul 09.30 di ruang kerjanya).

Untuk mengetahui upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa dalam rangka meningkatkan kesopanan dan keramahan pegawai, berikut ini pernyataan dari Kepala Desa Dasri, yaitu:

*“Adapun upaya yang saya lakukan dalam meningkatkan sikap kesopanan dan keramahan pegawai di Kantor Kepala Desa Dasri ini adalah hampir*

*sama dengan upaya yang saya lakukan terhadap peningkatan tanggung jawab pegawai, yaitu apabila pegawai itu bertindak kurang sopan dan kurang ramah kepada masyarakat, saya selalu memberikan pendekatan terhadap pegawai tersebut dan dari pendekatan itu saya sisipkan nasehat dan masukan-masukan yang berkaitan dengan hal tersebut. Akan tetapi selama ini saya belum menjumpai dari pegawai Kantor Kepala Desa ini bersikap kurang sopan dan kurang ramah terhadap masyarakat bahkan sikap mereka yang saya ketahui selalu bersikap bersahabat terhadap warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan". (Wawancara dengan Bapak H. Sabikis tanggal 14 Mei 2007 pukul 11.15 WIB di ruang kerjanya).*

Berikut ini adalah pernyataan dari salah satu warga masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di Kantor Kepala Desa Dasri mengenai tingkat kesopanan dan keramahan yang dimiliki oleh pegawai Kantor Kepala Desa Dasri, yaitu:

*"Selama saya menjadi warga Desa Dasri ini, saya sering kali berurusan dengan Kantor Kepala Desa Dasri tersebut, yaitu untuk mengurus beberapa kepentingan yang saya butuhkan, dan selama itu saya melihat bahwa para pegawai di Kantor Kepala Desa Dasri itu sangat bersifat ramah dan sopan sekali terhadap saya, tidak hanya itu cara berpakaian mereka pun juga rapi, mereka juga membantu saya yang pada saat itu saya kurang mengetahui prosedur apa saja yang dibutuhkan dalam mengurus KTP. Hal ini membuat saya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Dasri". (Wawancara dengan Ibu Mesinah tanggal 15 Mei 2007 pukul 13.15 WIB di Kantor Kepala Desa Dasri).*

Dari uraian Ibu Mesinah tersebut di atas dapat diketahui bahwa peningkatan kesopanan dan keramahan serta tanggung jawab pegawai merupakan salah satu faktor pendukung terwujudnya pelayanan yang berkualitas. Hal ini dapat terjadi karena upaya pelayanan lebih difokuskan pada kepuasan pelanggan sehingga dengan adanya sifat ramah, sopan, tanggung jawab dan teapt dalam memberikan pelayanan, maka masyarakat akan lebih menghargai kepada aparatur



Pemerintah Desa sehingga tidak muncul lagi adanya penilaian yang negatif dari warga masyarakat mengenai hal tersebut.

#### 4. 4 Peningkatan Ketepatan Waktu Pelayanan.

Pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa dapat dilihat dari banyaknya waktu yang digunakan untuk menyelesaikan urusan yang dibutuhkan warga masyarakat. Lebih cepat waktu yang digunakan untuk satu urusan berarti mutu pelayanan dapat dikatakan baik. Dengan demikian cepat atau lambat nya waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan masing-masing jenis pelayanan tergantung pada kemampuan aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan. Selain itu pula setiap masyarakat pengguna jasa pasti menginginkan pelayanan yang mudah, cepat dan tepat waktu. Oleh karena itu Pemerintah Desa harus selalu memperhatikan hal tersebut agar masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan dapat terpuaskan dengan pelayanan yang diberikan.

Untuk mengetahui waktu yang diperlukan dalam menyelesaikan pelayanan di Kantor Kepala Desa Dasri, berikut ini penjelasan yang di ungkapkan oleh Kaur Pemerintahan Kantor Kepala Desa Dasri, yaitu:

*"Mengenai waktu pelayanan, selama ini kami telah berusaha menyelesaikannya dengan tepat waktu. Setiap kali ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, kami langsung melayani dan menyelesaikannya dalam hari itu juga. Contohnya seperti: pengurusan surat-surat keterangan, pembuatan KTP, Kartu Keluarga, Pernikahan dan lain-lain, biasanya terselesaikan dalam hari itu juga yaitu antara 30 menit sampai 1 jam saja, tergantung jenis pelayanan yang dibutuhkan. Biasanya yang membuat waktu pelayanan itu lama atau tertunda, itu disebabkan dari kelalaian masyarakat itu sendiri, misalnya ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan untuk mengurus surat-surat pernikahan, akan tetapi setelah saya tanya syarat-syarat kelengkapan untuk membuat surat tersebut masih ada syarat-syarat yang belum dipenuhi, seperti misalnya masih belum membawa pas foto atau juga belum foto copy KTP jadi kami harus menunggu lagi kelengkapan syarat tersebut, dengan demikian waktu*

untuk memberikan pelayanan jadi tertunda”. (Wawancara dengan Bapak Hariyanto tanggal 15 Mei 2007 pukul 10.30 WIB di ruang kerjanya).

Hal tersebut juga sama dengan apa yang diungkapkan oleh Kepala Desa Dasri, yaitu:

*”Biasanya waktu pelayanan yang diberikan yaitu selesai pada hari itu juga, artinya jika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, pada hari itu juga pelayanan tersebut dapat terselesaikan dan biasanya hanya membutuhkan waktu antara 30 menit sampai 1 jam dan pelayanan itupun dapat dipertanggung jawabkan karena kami sudah menerapkan pelayanan prima yang akuntabel yaitu prima dalam artian pelayanan itu dapat dipercepat dan diperlambat tetapi harus dapat dipertanggungjawabkan”.* (Wawancara dengan Bapak H. Sabikis tanggal 15 Mei 2007 pukul 10.55 WIB di ruang kerjanya).

Berikut adalah pernyataan dari salah satu warga masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kantor Kepala Desa Dasri mengenai ketepatan waktu pelayanan adalah sebagai berikut:

*”Mengenai kecepatan waktu pelayanan ini saya rasa masih kurang cepat, karena saya dari tadi pagi sampai siang ini masih belum selesai-selesai hanya untuk mengurus KTP saja, saya mesti bolak-balik untuk melengkapi prosedur yang dibutuhkan, padahal hari ini juga saya harus menggunakan KTP tersebut untuk mengurus surat ketrangan tidak mampu, jadi saya harus nunggu lagi”.* (Wawancara dengan Bapak Sunar, tanggal 15 Mei 2007 pukul 13.30 WIB di Kantor Kepala Desa Dasri).

Berdasarkan pernyataan (Bapak Sunar) salah satu warga Desa Dasri diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa kecepatan pelayanan di Kantor Kepala Desa Dasri masih kurang cepat, dikarenakan untuk mengurus KTP saja hampir dibutuhkan waktu hampir satu hari dan rata-rata waktu habis hanya untuk melengkapi prosedur yang dibutuhkan untuk persyaratan pembuatan KTP.

Walaupun masih ada satu waraga masyarakat yang menilai pelayanan di Kantor Kepala Desa Dasri masih lambat, mungkin satu warga ini sama seperti

yang dikatakan oleh Bapak Hariyanto selaku Kaur Pemerintahan Kantor Kepala Desa Dasri, yaitu: waktu mengurus kepentingan di Kantor Kepala Desa Dasri masyarakat itu masih belum melengkapi syarat-syarat yang dibutuhkan sesuai prosedur, jadi masyarakat itu menilai pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa Dasri cenderung berbelit-belit dan lama. Sebenarnya bila mereka datang itu sudah dengan membawa persyaratan yang lengkap, pasti keperluan yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut akan dengan cepat terselesaikan.

#### **4. Faktor-faktor yang Menghambat Pemerintah Desa Dasri dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

##### **4.1 Pendidikan**

Pendidikan merupakan proses belajar yang dilakukan secara sadar baik formal maupun non formal yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan yang luas, maka dapat disimpulkan bahwa pendidikan formal disini diartikan sebagai pendidikan yang pernah diikuti oleh aparatur Pemerintah Desa mulai dari pendidikan dasar sampai dengan tingkat perguruan tinggi.

Sedangkan pendidikan non formal merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan aparatur Pemerintah Desa sesuai dengan bidang-bidang tugasnya, seperti diklat-diklat yang dilakukan untuk menambah pengetahuan dan wawasan yang luas.

Dengan demikian pendidikan baik formal maupun non formal yang dimiliki oleh aparatur Pemerintah Desa ini juga ikut menghambat atau mempengaruhi dalam penyelesaian tugas-tugas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Kepala Desa Dasri, yaitu:

*”Bahwa baik itu pendidikan formal maupun non formal sangat bermanfaat dan berpengaruh terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh aparatur Pemerintah Desa Dasri, karena dengan adanya pendidikan tersebut baik pendidikan formal maupun non formal aparatur Pemerintah Desa dapat menerapkan strategi kepemimpinannya secara maksimal untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Untuk pendidikan non formal seharusnya seluruh aparat mengikuti kursus-kursus seperti kursus komputer, karena fasilitas komputer yang ada di Kantor Desa Dasri tidak berfungsi optimal, karena hanya beberapa orang yang dapat menggunakan komputer”.* (Wawancara dengan Bapak H. Sabikis tanggal 20 Mei 2007 pukul 09.30 WIB di ruang kerjanya).

Adapun tingkat pendidikan baik formal maupun non formal para aparatur Pemerintah Desa Dasri dapat dilihat pada tabel 10 berikut ini:

**Tabel 10**  
**Tingkat Pendidikan Aparatur Pemerintah**  
**Desa Dasri**  
**Tahun 2007**

No	Nama	Jabatan	Pendidikan formal	Pendidikan Non Formal
1	H. Sabikis	Kepala Desa	SLTP	Diklat Kepemimpinan IV
2	Eko Santoko	Sekretaris Desa	SLTA	Diklat Kepemimpinan IV
3	Hariyanto	Kaur Pemerintahan	SLTA	Diklat Kepemimpinan IV
4	Sudarsih	Kaur Umum	SLTA	Diklat Kepemimpinan IV
5	Ngadiyem	Kaur Keuangan	SLTP	Diklat Kepemimpinan IV
6	Moh. Thohir	Kaur Eko Bang	D2	Diklat Kepemimpinan IV
7	Suhud	Kaur KesRa	SD	-
8	Suprpto	Seksi Pamong Tani	SD	-

9	Supenan	Seksi Keamanan+Ketertiban	SD	-
10	H.Salamun Siswoyodiharjo	BPD	SLTP	-
11	Marsaid SPD	BPD	S1	-
12	Mariyadi	BPD	D2	-
13	Drs. Nor Hadi	BPD	S1	-
14	Tuwoh S.sos	BPD	S1	-
15	Sabar	BPD	D2	-
16	Sutikno. B.A	BPD	D2	-
17	Widariyono	BPD	D2	-
18	Agus Wiyono	BPD	SLTA	-
19	Sunarto	BPD	SLTA	-
20	Sumariyanto	BPD	SLTA	-
21	Imam Sudini	Kadus Krajan	D2	-
22	MoeAdji	Kadus Balokan	SLTP	-
23	Slamet Riyadi	Kadus Sumber Gayam	SD	-
24	Subaki	Kadus Sumber Jati	SD	-

Sumber: Kantor Kepala Desa Dasri

Dengan memperhatikan tabel 10 diatas maka dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan formal dari aparatur Pemerintah Desa Dasri ini masih ada yang rendah dan juga sudah ada yang cukup tinggi, disamping itu juga pendidikan non formal yang diterima aparatur Pemerintah Desa Dasri juga masih sangat kurang, karena jenis pendidikan non formal yang telah dilakukan hanya berasal dari pendidikan yang dilakukan untuk menduduki jabatan tertentu (Diklat Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan IV) dan tidak ada pendidikan ketrampilan yang dilakukan sesuai dengan tugas-tugas pelayanan yang dilakukan sehari-hari.

#### 4. 2 Sarana dan Prasarana Pelayanan

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis perlengkapan, peralatan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi. Sarana pelayanan ini berfungsi antara lain untuk mempercepat pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menhemat waktu, dapat meningkatkan produktifitas baik berupa barang atau jasa dan bisa menimbulkan perasaan puas bagi masyarakat yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Oleh sebab itu sarana pelayanan ini juga ikut menghambat atau mempengaruhi aparatur Pemerintah Desa dalam meningkatkan pelayanan publik. Untuk sarana pelayanan yang ada di Kantor Kepala Desa Dasri ini masih perlu ditingkatkan lagi. Hal ini sesuai dengan apa yang dikatakan oleh Kaur Pemerintahan, yaitu:

*“Bahwa sarana pelayanan yang ada di Kantor Kepala Desa Dasri pada saat ini sudah cukup baik dan sudah dilediakan 1 komputer, tapi masih ada sedikit kekurangan yang perlu untuk segera dilengkapi agar mutu dan kecepatan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang berkepentingan dapat terlaksanan dengan baik”*. (Wawancara dengan Bapak Hariyanto tanggal 20 Mei 2007 pukul 09.35 WIB di ruang kerjanya).

#### **4. 3 Disiplin pegawai**

Disiplin disini diartikan terbatas pada pengertian ketaatan terhadap aturan tertulis dan lebih diletakkan pada pelaksanaan aturan oleh pejabat atau petugas yang secara langsung bertanggung jawab atas pelaksanaan aturan tersebut. Mengenai disiplin ini ada dua jenis disiplin yang sangat dominant dalam usaha menghasilkan barang dan atau jasa sesuai dengan apa yang dikehendaki oleh

organisasi. Kedua jenis disiplin tersebut merupakan kesatuan yang tidak dapat dipisahkan dan saling mempengaruhi.

Disiplin waktu tanpa disertai dengan disiplin kerja tidak ada artinya, dengan kata lain tidak ada hasil sesuai dengan ketentuan organisasi. Sebaliknya juga disiplin kerja tanpa didasari dengan disiplin waktu tidak ada manfaatnya. Oleh karena itu pendisiplinan tidak dapat dilakukan setengah-setengah melainkan harus serentak kedua-duanya.

Salah satu syarat agar dapat menumbuhkan disiplin dalam lingkungan kerja adalah dengan adanya pembagian kerja yang tuntas sampai pada pegawai/petugas yang paling bawah, sehingga setiap orang tahu dengan sadar apa tugasnya, bagaimana pelaksanaannya, kapan pekerjaan dimulai dan kapan pekerjaan itu selesai, seperti apa hasil kerja yang disyaratkan dan kepada siapa ia bertanggung jawabkan pekerjaan itu. Melalui disiplin yang tinggi pelaksanaan suatu aturan dapat mencapai maksud dan dapat dirasakan manfaatnya oleh semua pihak, dengan ketentuan bahwa aturan itu dibuat setelah mempertimbangkan azas keadilan dan kemanfaatan bagi kepentingan umum.

Mengenai kedisiplinan aparatur Pemerintah Desa Dasri ini sudah cukup baik, hal ini sesuai dengan apa yang diungkapkan oleh Kepala Desa Dasri, yaitu:

*“Bahwa mengenai masalah tingkat kedisiplinan aparatur Pemerintah Desa Dasri ini sudah lumayan baik. Kalaupun ada yang datang hanya setengah hari kerja lalu pulang, hal ini dikarenakan pegawai tersebut mempunyai kepentingan lain yang benar-benar mendesak dan tidak bisa di tunda, akan tetapi hal tersebut masih bisa di toleransi karena hal tersebut tidak dilakukan setiap hari. Oleh karena itu aparatur Pemerintah Desa Dasri disini sudah sangat disiplin serta mengerti dan memahami bidang-bidang tugasnya masing-masing”.* (Wawancara dengan Bapak Hariyanto tanggal 20 Mei 2007 pukul 11.00 WIB di ruang kerjanya).

#### 4. 4 Masa Kerja

Adapun yang dimaksud dengan masa kerja disini adalah sudah berapa lama pegawai/aparatur Kantor Kepala Desa Dasri ini berada dan berkecimpung dalam bidang tugasnya yang pada intinya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ikut menghambat dan mempengaruhi penerapan strategi pelayanan yang dilakukan Pemerintah Desa utamanya dari segi intern organisasi, karena suatu strategi pelayanan tidak akan dapat mencapai hasil sesuai dengan yang direncanakan apabila tidak ditunjang oleh kapasitas dari aparat pelaksanaan di lapangan.

Adapun masa kerja para pegawai Kantor Kepala desa Dasri ini dapat dilihat pada tabel 11 berikut ini:

**Tabel 11**  
**Masa Kerja Aparatur Pemerintah Desa Dasri**  
**Tahun 2007**

No	Nama	Jabatan	Masa Kerja
1	H. Sabikis	Kepala Desa	14 tahun 4 bulan
2	Eko Santoko	Sekretaris Desa	16 tahun 4 bulan
3	Hariyanto	Kaur Pemerintahan	14 tahun 7 bulan
4	Sudarsih	Kaur Umum	5 tahun 4 bulan
5	Ngadiyem	Kaur Keuangan	19 tahun 6 bulan
6	Moh. Thohir	Kaur Eko Bang	5 tahun 4 bulan
7	Suhud	Kaur KesRa	19 tahun 6 bulan
8	Suprpto	Seksi Pamong Tani	15 tahun 7 bulan
9	Supenan	Seksi Keamanan+Ketertiban	15 tahun 7 bualan
10	H.Salamun Siswoyodiharjo	BPD	8 tahun 4 bulan
11	Marsaid SPD	BPD	8 tahun 4 bulan



12	Mariyadi	BPD	2 tahun 6 bulan
13	Drs. Nor Hadi	BPD	8 tahun 4 bulan
14	Tuwoh S.sos	BPD	8 tahun 4 bulan
15	Sabar	BPD	8 tahun 4 bulan
16	Sutikno. B.A	BPD	2 tahun 6 bulan
17	Widariyono	BPD	2 tahun 6 bulan
18	Agus Wiyono	BPD	8 tahun 4 bulan
19	Sunarto	BPD	8 tahun 4 bulan
20	Sumariyanto	BPD	2 tahun 6 bulan
21	Imam Sudini	Kadus Krajan	1 tahun 8 bulan
22	MoeAdji	Kadus Balokan	13 tahun 6 bulan
23	Slamet Riyadi	Kadus Sumber Gayam	21 tahun 4 bulan
24	Subaki	Kadus Sumber Jati	21 tahun 4 bulan

Sumber: Kantor Kepala Desa Dasri

Dari tabel 11 di atas dapat kita ketahui bahwa masa kerja para aparatur Pemerintah Desa Dasri tersebut rata-rata di atas 5 tahun sehingga aparatur Pemerintah Desa Dasri tersebut memiliki pengalaman yang cukup lama dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Dengan adanya pengalaman tersebut aparatur Pemerintah Desa diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cukup maksimal/memuaskan kepada masyarakat, karena semakin lama masa kerja seseorang maka akan semakin mampu atau cakap aparat tersebut dalam melaksanakan tugas-tugas yang diserahkan kepadanya, karena dengan pengalaman yang dimiliki akan dapat dikembangkan kreatifitas dan daya inovasi dalam mengatasi berbagai masalah.

## **B. Pembahasan**

### **2. Pelayanan Publik di Kantor Kepala Desa Dasri**

#### **2.1 Jenis-jenis Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Desa Dasri pada tanggal 2 April sampai dengan tanggal 31 Mei 2007 dapat diketahui bahwa ada berbagai macam jenis pelayanan yang diberikan pada masyarakat, adapun jenis pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang tercantum pada tabel 7 yaitu sebanyak 16 jenis pelayanan. Namun, dari ke 16 jenis pelayanan tersebut yang paling sering dibutuhkan masyarakat adalah pembuatan KTP dan surat keterangan tidak mampu. Pembuatan KTP yaitu sebanyak 705 orang (32,74%) dan surat keterangan tidak mampu sebanyak 502 orang (23,32%), hal itu dikarenakan pentingnya KTP bukan hanya sebagai tanda pengenal, namun juga sangat penting untuk mengurus keperluan-keperluan lainnya seperti untuk mengurus surat keterangan tidak mampu, dan juga untuk mengurus surat-surat keterangan lainnya yang berhubungan dengan masalah kependudukan.

Surat keterangan tidak mampu seringkali dibutuhkan oleh masyarakat desa Dasri karena kehidupan sosial ekonomi di Desa Dasri termasuk dalam golongan sosial ekonomi rendah. Hal ini dikarenakan sebagian besar masyarakat Desa Dasri memiliki mata pencaharian sebagai buruh tani. Hal ini sesuai dengan tabel 2 yaitu mata pencaharian sebagai buruh tani menduduki prosentase tertinggi yaitu dari seluruh penduduk Desa Dasri 4477 orang terdapat 3420 orang (76,4%). Keadaan inilah yang menyebabkan kenapa masyarakat banyak yang mengurus surat keterangan tidak mampu. Guna memiliki surat keterangan tidak mampu bagi masyarakat ini adalah untuk mendapatkan bantuan keringanan dari Pemerintah dalam bentuk asuransi, seperti asuransi kesehatan dll.

## 2. 2 Prosedur Pelayanan

Prosedur yang diterapkan di Kantor Kepala Desa Dasri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah untuk menjamin dan menertibkan administrasi kantor dan administrasi penduduk. Prosedur tersebut merupakan rangkaian tata kerja yang berurutan tahap demi tahap serta jelas menunjukkan arus yang harus ditempuh warga masyarakat yang membutuhkan pelayanan, dimana dan darimana pekerjaan itu berasal, kemana diteruskan dan kapan atau dimana didapatkan penyelesaian suatu pelayanan. Namun kadang kala masyarakat ingin mendapatkan secepatnya pelayanan yang dibutuhkannya dan kadang kurang memperhatikan prosedur yang harus ditempuhnya, sehingga apabila suatu saat terjadi benturan, mereka mengatakan bahwa prosedurnya terlalu rumit dan berbelit-belit.

Terkadang masih ada saja masyarakat yang tidak memenuhi kelengkapan prosedur, misalnya seperti surat-suratnya ada yang kurang/belum lengkap, sehingga mereka (masyarakat) harus bolak-balik ke Kantor Kepala Desa dan apabila sudah lengkap, pihak Kantor Kepala Desa hanya mengecek dan mengesahkan kelengkapan surat-surat tersebut. Hal inilah yang menjadikan pelayanan yang diberikan oleh pihak Pemerintah Desa terkesan lambat, padahal kejadian tersebut terjadi karena kelalaian dari masyarakat itu sendiri.

Adapun contoh prosedur dalam pengurusan KTP yang ada pada Kantor Kepala Desa Dasri sesuai dengan penjelasan Perangkat Desa Dasri adalah sebagai berikut: pertama kali yang harus di penuhi adalah syarat-syarat yang dibutuhkan untuk membuat KTP yaitu: surat pengantar dari RT dan RW setempat, hal ini bertujuan untuk mengetahui kalau masyarakat tersebut adalah warga dari RT dan RW yang bersangkutan, setelah itu juga harus menyertakan KTP yang lama atau

yang sudah habis masa berlakunya yang akan diperbarui, dan juga menyertakan KK, kemudian mengisi blanko yang sudah disediakan oleh pihak Desa sebanyak 2 lembar, dalam mengisi blanko ini bila ada masyarakat merasa kesulitan akan dibantu oleh aparat Desa, dan juga harus membawa pas photo 3x4 sebanyak 3 lembar. Setelah prosedur itu sudah lengkap semua barulah Kepala Desa akan menandatangani blanko yang telah diisi tersebut, setelah itu petugas desa akan melanjutkan ke Kecamatan.

Sedangkan dalam pengurusan rekomendasi untuk surat menikah, yaitu syarat-syarat yang harus dibawa adalah: surat pengantar dari RT/RW setempat, selanjutnya membawa KTP/kartu domisili yang masih berlaku beserta foto copynya 2 lembar, akta kelahiran/kenal lahir, Foto copy 1 lembar KK (kartu keluarga), dan juga pas foto ukuran 3x4 sebanyak 6 lembar, ijazah terahir, kartu keterangan sehat, dan juga mengisi blanko N1-N5, setelah itu disini akan diproses, setelah itu akan diserahkan pada KUA". Keterangan blanko N1-N5 (N1: status masing-masing calon pengantin, N2: asal-usul masing-masing calon pengantin, N3: persetujuan dari masing-masing calon pengantin, N4: keterangan asal-usul orang tua calon pengantin, N5: keterangan ijin dari orang tua calon pengantin).

Dengan melihat dua contoh prosedur cara pengurusan KTP dan surat menikah, disimpulkan bahwa untuk semua jenis pelayanan yang ada di Kantor Kepala Desa Dasri memiliki prosedur yang pada umumnya harus menyertakan surat pengantar dari RT dan RW setempat, menyertakan foto copy KTP dan foto copy Kartu Keluarga, menyertakan pas foto dan mengisi blanko yang sudah

disediakan dan juga persyaratan lainnya disesuaikan dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Apabila dilihat pada tabel 8 diketahui bahwa penilaian masyarakat terhadap prosedur pelayanan Kantor Kepala Desa Dasri adalah mudah dalam arti yang wajar walaupun ada 3 orang (15%) masyarakat sebagian yang menyatakan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan di Kantor Kepala Desa Dasri dalam taraf yang sedang. Tetapi ini sudah dapat membuktikan bahwa prosedur yang ditetapkan oleh Kantor Kepala Desa Dasri adalah sudah sangat mudah dipenuhi. Kemudahan tersebut akan memberikan kepuasan tersendiri bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan.

### **2. 3 Biaya Pelayanan**

Berdasarkan penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara pada tanggal 11 April 2007 dengan Bapak Moh. Tohir, selaku Kepala Urusan Ekonomi dan Bangunan mengenai administrasi yang dipungut sebagai biaya pembuatan KTP termasuk murah, yaitu sebesar Rp 25.000. Pemerintah Desa Dasri dalam menentukan jumlah biaya yang harus ditanggung atau dibebankan kepada masyarakat tersebut sudah benar-benar memperhitungkan dan mempertimbangkan dengan matang dan juga disesuaikan dengan kondisi sosial ekonomi masyarakat Desa Dasri. Keputusan ini bahkan dimasukkan ke dalam PERDES.

Selain menjelaskan tentang biaya pembuatan KTP, dalam wawancara ini juga menerangkan mengenai biaya administrasi lain seperti mengurus surat keterangan tidak mampu dan surat-surat keterangan lainnya, yang mana biayanya lebih murah yaitu sebesar Rp 5.000 rupiah. Adanya perbedaan jumlah biaya yang dibebankan pada masyarakat dalam pembuatan KTP dengan surat keterangan

yang lainnya dikarenakan dalam pembuatan KTP harus melalui Kecamatan sehingga memerlukan biaya tambahan untuk transport, sedang untuk mengurus surat untuk mengurus surat keterangan seperti surat keterangan tidak mampu dan lainnya cukup diurus di Kantor Kepala Desa saja. Jadi masyarakat tidak perlu merasa khawatir ditarik biaya yang mahal dalam mengurus kepentingan di Kantor Kepala Desa Dasri.

Hal ini juga sama dengan pernyataan dari (Ibu Mesinah) warga Desa Dasri, bahwa biaya dalam pembuatan KTP cukup murah, meskipun bermatapencarian sebagai buruh tani, tetapi masih terjangkau bagi mereka dan semua warga desa Dasri memenuhi biaya tersebut karena KTP sangat dibutuhkan, bukan hanya sebagai identitas tetapi dalam mengurus masalah kependudukan KTP juga sangat diperlukan, sehingga dalam masalah biaya tidak ada permasalahan.

### **3. Upaya Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

#### **3.1 Peningkatan Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Semakin banyaknya tugas dan kegiatan yang dilakukan oleh aparatur Pemerintah Desa Dasri dalam melayani masyarakat, maka Pemerintah semakin tau akan pentingnya kelengkapan sarana dan prasarana tersebut. Adanya kelengkapan sarana dan prasarana yang diberikan oleh Pemerintah Desa Dasri merupakan upaya yang dapat meningkatkan kualitas kinerja terhadap pelayanan.

Secara umum keadaan peralatan yang dimiliki oleh Kantor Kepala Desa Dasri sudah lumayan lengkap dan kondisinya pun juga masih baik, hanya saja ada beberapa perlengkapan yang harus dilengkapi lagi untuk mempercepat terselesaikannya seluruh pekerjaan. Perlengkapan yang harus diperbaharui adalah ruangan kerja, karena ruangan kerja yang ada terlalu sempit, sehingga mengakibatkan ketidaknyamanan dan mempengaruhi kualitas kinerja petugas saat melayani masyarakat. Peralatan yang perlu ditambahkan adalah komputer dan mesin foto copy, karena seluruh kegiatan catat mencatat sangat bergantung dari kedua alat ini, serta cepat atau tidaknya suatu pekerjaan sangat tergantung dari komputer dan mesin fotocopy. Disini, jarak antara tempat yang menyediakan jasa fotocopy dengan kantor Kepala Desa sangat jauh, jadi setiap kali membutuhkan fotocopy memakan waktu yang cukup lama sehingga menghambat proses pelayanan terhadap masyarakat. Oleh karena itu upaya peningkatan sarana dan prasarana adalah langkah yang tepat dilakukan oleh Pemerintah Desa Dasri agar pelayanan yang diberikan secara optimal dan lebih cepat terselesaikan sehingga memberikan kepuasan bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan di Kantor Kepala Desa Dasri tersebut.

### **3. 2 Peningkatan Tanggung jawab pegawai**

Peningkatan tanggung jawab pegawai merupakan suatu upaya untuk menciptakan pelayanan yang lebih berkualitas. Hal ini dapat terjadi mengingat tanggung jawab adalah suatu sikap yang harus dimiliki oleh setiap orang dimanapun, kapanpun dan kepada siapa dia bekerja. Dengan adanya sikap bertanggung jawab terhadap pekerjaan akan berjalan dengan lancar tanpa adanya suatu hambatan.

Sesuai dengan apa yang telah diungkapkan oleh Kepala Desa Dasri mengenai tanggung jawab pegawai, dimana pegawai Kantor Kepala Desa Dasri sudah cukup bertanggung jawab terhadap tugas yang diembannya. Hal ini dapat dibuktikan dengan terselesaikannya tugas-tugas pekerjaannya dengan baik dan benar. Hanya saja ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan yaitu yang berkenaan dengan tanggung jawab dalam menjalankan tugas luar atau turun ke lapangan dan juga berkenaan dengan tanggung jawab mereka untuk siap di tempat dalam menjalankan tugas pelayanan (tidak meninggalkan pekerjaan untuk kepentingan di luar organisasi pada jam kerja).

Untuk mengatasi permasalahan mengenai tanggung jawab pegawai, Kepala Desa mempunyai cara untuk mengatasinya, yaitu melakukan pendekatan dan memberikan motivasi kepada para pegawai terutama pada pegawai yang kurang bertanggung jawab terhadap tugasnya. Dengan pendekatan tersebut akan disisipkan beberapa saran atau masukan-masukan dan nasehat sehubungan dengan tugas yang diembannya.

Adapun upaya yang telah dilakukan oleh Kepala Desa tersebut harus didukung dengan kesadaran dan kemauan yang kuat dari para pegawai Kantor Kepala Desa Dasri sehingga diperlukan kerja sama yang baik agar pelaksanaan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat terwujud.

### **3. 3 Peningkatan Kesopanan dan Keramahan Pegawai**

Pegawai Kantor Kepala Desa harus mempunyai tanggung jawab dalam hal pekerjaannya, mereka juga dituntut untuk bersikap ramah dan sopan dalam menjalankan tugas pelayanan. Dengan sikap ramah dan sopan dalam memberikan



pelayanan, hal ini akan berdampak positif bagi pegawai itu sendiri maupun bagi instansi terkait. Bagi pegawai tentunya akan mendapatkan kesan tersendiri dari masyarakat yang merasa puas dengan layanan yang telah diberikan dan bagi instansi juga akan menambah citra baiknya di mata masyarakat.

Sesuai dengan pernyataan Kepala Desa Dasri yang berkaitan dengan sikap sopan dan ramah, bahwa tingkat keramahan dan kesopanan pegawai Kantor Kepala Desa Dasri tidak perlu diragukan, karena mereka dalam memberikan pelayanan selalu bersikap ramah, sopan dan bersahabat kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Selain itu juga cara berpakaian pegawai Kantor Kepala Desa Dasri dapat dikatakan sangat sopan dan rapi, Para Pegawai Kantor Kepala Desa Dasri pun menunjukkan keluesan mereka dalam memberikan informasi yang sejelas-jelasnya kepada masyarakat yang tidak mengerti tentang prosedur yang berkaitan dengan kebutuhan mereka.

Apabila dilihat pada tabel 11 diketahui bahwa mayoritas masyarakat mengatakan bahwa aparatur Pemerintah Desa Dasri telah menunjukkan sikap yang sopan dan ramah kepada masyarakat dan tidak hanya itu pegawai Kantor Kepala Desa Dasri tersebut juga menunjukkan sikapnya yang sangat bersahabat. Berdasarkan pengamatan peneliti memang benar apa yang telah diungkapkan baik oleh Kepala Desa dan juga sebagian besar masyarakat secara umum bahwa tingkat kesopanan dan keramahan pegawai Kantor Kepala Desa Dasri sudah cukup baik dan tidak perlu diragukan lagi karena memang pada kenyataannya hubungan yang telah terjalin antara masyarakat dengan aparat tidak lagi seperti pelayanan dengan pelayanan pelanggan tetapi dalam interaksinya yang terjadi adalah suasana kekeluargaan yang dirasakan sangat kental sekali.

Menurut peneliti suasana tersebut harus tetap dipertahankan dan perlu ditingkatkan lagi karena meskipun secara umum tingkat kesopanan dan keramahan pegawai Kantor Kepala Desa Dasri sudah dapat dikatakan baik tetapi sedikit kekurangan-kekurangan pastilah ada meskipun itu hanya dilakukan oleh segelintir orang saja dan dilakukan tanpa sengaja terutama yang menyangkut tingkat kesopanan pegawai karena peneliti masih menjumpai adanya sedikit kecerobohan yang masih dilakukan oleh beberapa pegawai di Kantor Kepala Desa Dasri, kecerobohan itu adalah adanya pegawai yang bergurau dengan suara keras padahal saat itu masih ada masyarakat yang sedang mengurus kepentingannya. Hal tersebut tentu saja akan menciptakan suasana yang ramai/bising dan terkesan tidak tetib dan kurang sopan.

Dari berbagai uraian mengenai tingkat kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan secara umum dapat dikatakan bahwa tingkat kesopanan dan keramahan pegawai Kantor Kepala Desa Dasri dapat dikatakan sudah cukup baik. Kalaupun ada kekurangan itupun hanya dilakukan oleh segelintir orang saja. Untuk itu perlu adanya upaya dari Pemerintah Desa untuk menertibkan mereka dengan lebih sering mengadakan pendekatan untuk memberikan motivasi, masukan/saran dan nasehat kepada mereka yang kurang dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

### **3. 4 Peningkatan Ketepatan Waktu pelayanan.**

Ketepatan waktu pelayanan merupakan salah satu hal yang tidak bisa lepas dari penilaian masyarakat. Semakin cepat pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa berarti semakin baik pula kualitas pelayanan yang diberikannya

tetapi apabila pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa lambat berarti semakin jelek/buruk kualitas pelayanannya. Jadi cepat atau lambatnya pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa tergantung dari kemampuan aparatur Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berkaitan dengan waktu pelayanan telah dijelaskan sebelumnya oleh Kepala Desa dan salah satu Kaur nya bahwa waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pelayanan biasanya selesai pada hari itu juga, artinya jika ada masyarakat yang membutuhkan pelayanan, pada hari itu juga pelayanan tersebut dapat terselesaikan dan biasanya hanya membutuhkan waktu antara 30 menit sampai 1 jam dan pelayanan ini dapat dipertanggung jawabkan karena Kantor Kepala Desa Dasri sudah menerapkan pelayanan prima. Untuk mewujudkan pelayanan yang tepat waktu tentu saja terkadang menemui beberapa hambatan yang mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian suatu kepentingan. Hambatan tersebut biasanya datang dari masyarakat sendiri yang kurang teliti dalam menyertakan syarat-syarat yang telah ditetapkan.

Berdasarkan pengamatan peneliti keadaan tersebut memang sering terjadi, akantetapi tidak menutup kemungkinan bahwa ketidak tepatan waktu pelayanan bisa juga terjadi disebabkan karena adanya hambatan dari pihak Kantor Kepala Desa sendiri, contohnya pegawai yang bertanggung jawab terhadap tugas pekerjaannya tidak dapat hadir karena sakit ataupun sebab lainnya, seperti Kepala Desa yang memang kebetulan harus melaksanakan tugas luar, misalnya ada rapat, penyuluhan-penyuluhan dan lain sebagainya.

Berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa Dasri, masyarakat juga mempunyai penilaian tersendiri, yaitu

berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Sunar, pada tanggal 15 Mei 2007 pukul 13.30 WIB di Kantor Kepala Desa Dasri, bahwa tingkat kecepatan waktu pelayanan masih kurang cepat, dikarenakan ketika masyarakat pengguna pelayanan tersebut datang, masih belum membawa persyaratan yang lengkap jadi waktu pelayanan habis digunakan untuk bolak-balik guna melengkapi prosedur yang dibutuhkan. Menurut pengamatan peneliti itu adalah kesalahan masyarakat itu sendiri yang masih belum teliti memberikan syarat-syarat yang diperlukan untuk mengurus surat-surat yang dibutuhkan. Tetapi walaupun pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa Dasri sudah cukup baik, hal ini harus tetap dipertahankan dan bila perlu harus lebih di tingkatkan lagi untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan kepuasan tersendiri bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan.

Untuk mengurangi adanya keterlambatan dalam penyelesaian tugas yang diakibatkan oleh ketidak telitian dari masyarakat dalam membawa persyaratan yang diminta, ada baiknya persyaratan tersebut tidak hanya dijelaskan secara lisan tetapi juga melalui syarat tertulis baik itu berbentuk foto copy ataupun bentuk lainnya yang disediakan oleh Kantor Kepala Desa. Dengan cara ini menurut peneliti akan lebih memudahkan masyarakat dalam melengkapi persyaratan yang dibutuhkan.

#### **4. Faktor-faktor yang Menghambat Pemerintah Desa Dasri dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

##### **4.1 Pendidikan**

Pendidikan formal maupun non formal merupakan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kemampuan aparatur Pemerintah Desa dalam melaksanakan

tugas-tugasnya yang telah ditentukan oleh sejauh mana mereka bisa menggabungkan antara pendidikan formal dan pendidikan non formal yang diperolehnya dalam menjalankan tugas yang telah diberikan kepadanya. Tingkat pendidikan baik formal maupun non formal yang dimiliki oleh aparatur Pemerintah Desa Dasri ini juga mempengaruhi dalam penyelesaian tugas-tugas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa.

Berdasarkan tabel 10 dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan formal dari aparatur Pemerintah Desa Dasri mayoritas tamatan lebih dari SLTA yaitu sebanyak 15 orang, disamping itu juga pendidikan non formal yang diterima aparatur Pemerintah Desa Dasri juga masih sangat kurang, karena jenis pendidikan non formal yang didapat hanya dari pendidikan untuk menduduki jabatan tertentu (Diklat Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan IV) dan tidak ada pendidikan ketrampilan seperti kursus-kursus yang dilakukan sesuai dengan tugas-tugas pelayanan yang dilakukan sehari-hari. Padahal pendidikan non formal untuk meningkatkan dan menambah ketrampilan kerja dalam menyelesaikan tugas-tugas yang dilakukan sehari-hari sangat penting. Untuk pendidikan non formal seharusnya seluruh aparat mengikuti kursus-kursus seperti kursus komputer, karena fasilitas komputer yang ada di Kantor Desa Dasri tidak berfungsi optimal dan hanya beberapa orang yang dapat menggunakan komputer.

Dengan kemampuan dan ketrampilan yang memadai maka pelaksanaan tugas dan pekerjaan dapat dilakukan dengan baik, cepat dan memenuhi keinginan semua pihak, baik instansi maupun masyarakat. Hal ini sangat diperlukan karena dalam masyarakat modern seperti saat ini tuntutan dan permintaan masyarakat akan pelayanan publik sangat beranekaragam dan hal ini memerlukan inovasi dan

ketrampilan dari para aparaturnya Pemerintah Desa Dasri untuk bisa menanganinya dengan baik.

#### **4. 2 Sarana dan Prasarana Pelayanan**

Sarana pelayanan sangat mempengaruhi terhadap peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparaturnya Pemerintah Desa Dasri. Hal ini dikarenakan sebaik apapun strategi yang dilakukan apabila tidak didukung dengan sarana dan prasarana pelayanan yang cukup memadai maka strategi tersebut tidak dapat mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan.

Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kepala Desa Dasri bisa dikatakan masih sederhana, seharusnya segera diperbaiki dengan menggunakan sarana dan prasarana dengan teknologi yang lebih canggih seperti adanya komputer yang sudah dilengkapi dengan layanan internet untuk mempermudah dan mempercepat hubungan antara aparat Kantor Desa Dasri dengan instansi yang terkait. Sebaliknya, jika ada informasi baru dari pihak atasan maka dengan layanan internet maka akan lebih cepat tersampaikan. Oleh karena itu, hal ini sangat perlu dilakukan karena mengingat sarana dan prasarana pelayanan berpengaruh cukup besar dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan adanya sarana dan prasarana yang mendukung, maka efisiensi dan efektifitas pelayanan yang diberikan akan dapat dicapai secara maksimal disamping peranan unsur manusianya yang juga harus lebih ditingkatkan.

#### **4. 3 Disiplin Pegawai**

Salah satu syarat agar dapat ditumbuhkan disiplin dalam lingkungan kerja ialah adanya pembagian kerja yang tuntas sampai pada pegawai yang paling

bawah, sehingga setiap orang tahu dengan sadar apa tugasnya, bagaimana melakukannya, kapan pekerjaan dimulai dan kapan selesainya, seperti apa hasil kerjanya dan kepada siapa ia mempertanggungjawabkan pekerjaannya itu. Melalui disiplin yang tinggi pelaksanaan suatu aturan dapat mencapai suatu maksud dan dapat dirasakan manfaatnya oleh semua pihak dengan ketentuan bahwa aturan itu dibuat setelah pertimbangan azas keadilan dan kemanfaatan bagi kepentingan umum.

Ada atau tidak adanya disiplin dapat dicerminkan oleh kedisiplinan dalam hal jam kerja, artinya kalau jam kerja dipatuhi berarti peawai itu memiliki disiplin kerja yang tinggi. Tingkat kedisiplinan aparatur Pemerintah Desa Dasri dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini ditandai dengan frekuensi kehadiran dan ketaatan terhadap jam kerja yang telah ditetapkan meskipun ada beberapa yang kurang disiplin tetapi frekuensinya kecil. Mengenai disiplin kerja dari aparatur Pemerintah Desa Dasri ini sudah cukup baik dimana setiap tugas yang menjadi tanggung jawabnya akan segera dilaksanakan dan diselesaikan dengan sebaik-baiknya.

Disiplin kerja dalam pelaksanaannya harus senantiasa dipantau dan diawasi, hal ini sangat penting karena ada kecenderungan umum manusia untuk "menyimpang" dalam artian mencari "keuntungan pribadi" dan hal ini bisa merugikan semua pihak baik langsung maupun tidak langsung. Disiplin kerja para pegawai sangat didambakan oleh semua pihak, oleh karenanya para pegawai harus mempunyai kesadaran dan kemauan yang kuat untuk meningkatkan disiplin kerjanya sehingga upaya peningkatan pelayanan publik yang berkualitas dapat terwujud.

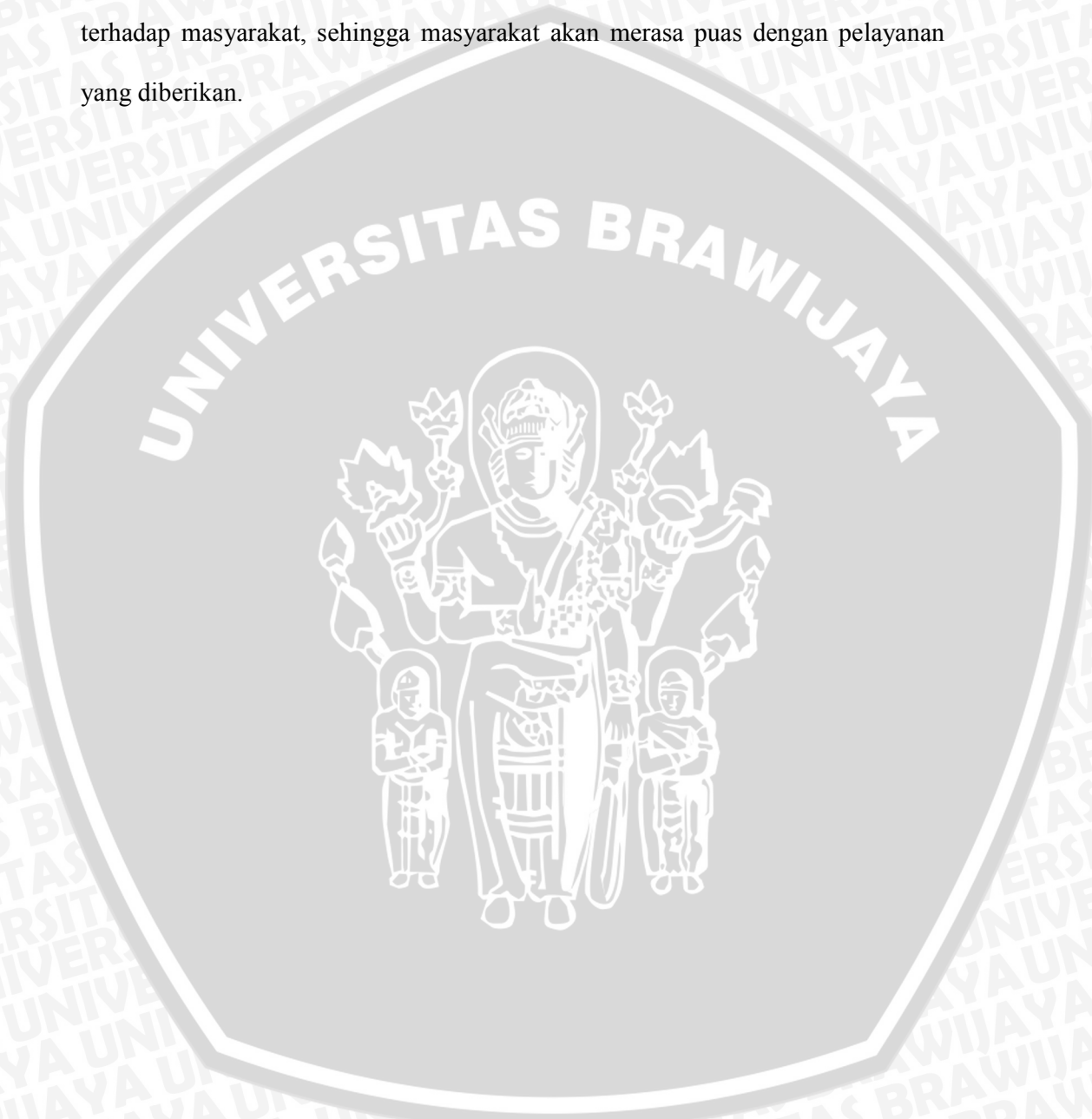
#### 4. 4 Masa Kerja

Masa kerja merupakan faktor yang ikut mempengaruhi kualitas kinerja seorang aparat dalam melaksanakan pekerjaannya. Dengan semakin lama masa kerja seorang aparat otomatis mereka akan mempunyai pengalaman yang cukup di bidangnya, sehingga dengan adanya pengalaman itu mereka semakin cakap, terampil dan lebih kompeten di bidangnya untuk melaksanakan pekerjaannya. Pada kenyataan yang ada di lapangan seorang pegawai yang masa kerjanya lebih lama dalam melaksanakan pekerjaannya akan berbeda dengan mereka para pekerja baru, pegawai lama akan lebih cekatan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan apa yang diinginkan masyarakat. Seiring lama masa kerjanya mereka akan lebih mengetahui bagaimana kondisi lingkungan kerja, apa dan pekerjaan mana yang harus dikerjakan terlebih dahulu, lain bagi mereka para pegawai baru, mereka selain harus menyesuaikan diri dengan teman dan lingkungan kerja tetapi juga harus lebih banyak mempelajari hal-hal yang dianggapnya pekerjaan baru bagi mereka, dan tidak menutup kemungkinan mereka akan lebih banyak bertanya kepada pegawai yang lebih senior. Sehingga dengan pengalaman yang dimiliki tersebut dapat dijadikan modal dalam meningkatkan kualitas kinerja para pegawai, dan tujuan akhir dari setiap pekerjaannya adalah selesai tepat waktu dan memberikan kepuasan dan meningkatkan kepercayaan kepada setiap masyarakat, terutama bagi mereka yang sedang membutuhkan jasa pelayanan tersebut.

Seperti terlihat pada tabel 11 diketahui bahwa masa kerja para aparatur Pemerintah Desa Dasri rata-rata lebih dari 5 tahun, dengan demikian para aparatur



Pemerintah Desa Dasri sudah cukup mempunyai pengalaman kerja, sehingga pengalaman yang didapatkan selama ini dapat digunakan untuk lebih meningkatkan kualitas diri masing-masing Aparatur dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, sehingga masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.



## BAB V

### PENUTUP

#### A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti baik melalui observasi, wawancara maupun dokumentasi yang berkaitan dengan permasalahan dalam penelitian. Maka, dapat ditarik kesimpulan dan saran yang dapat diberikan yaitu:

1. Pelayanan publik di Kantor Kepala Desa Dasri
  - a. Jenis pelayanan yang diberikan di Kantor Kepala Desa Dasri yaitu sebanyak 16 jenis pelayanan, diantara 16 jenis pelayanan tersebut yang paling sering dibutuhkan masyarakat adalah pembuatan KTP sebanyak 705 orang (32,74%). Ini dikarenakan KTP sangat penting, bukan hanya sebagai identitas, namun juga penting untuk mengurus keperluan-keperluan yang berhubungan dengan masalah kependudukan dan keperluan lainnya..
  - b. Prosedur pelayanan yang ada di Kantor Kepala Desa Dasri cukup gampang, prosedur untuk semua jenis pelayanan pada umumnya harus menyertakan surat pengantar dari RT dan RW setempat, menyertakan fotocopy KTP dan fotocopy Kartu Keluarga, serta menyertakan pas foto dan mengisi blanko yang sudah disediakan. Persyaratan lainnya disesuaikan dengan jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat,
  - c. Biaya yang dipungut untuk setiap jenis pelayanan yang ada di Kantor Kepala Desa Dasri berbeda-beda tergantung tingkat kerumitan dari setiap

jenis pelayanan. Biaya terbesar adalah biaya untuk pembuatan KTP yaitu sebesar Rp.25.000 rupiah, ini dikarenakan dalam proses mengurus harus melalui Kantor kecamatan yaitu sebagai biaya transportasi. Untuk biaya pelayanan lainnya disamakan yaitu Rp.5.000 rupiah, karena dalam proses mengurus cukup melalui Kantor Kepala Desa, dan hal ini tidak menjadi masalah bagi masyarakat Desa Dasri

2. Upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Dasri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik meliputi:
  - a. Keadaan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Kantor Kepala Desa Dasri dalam kondisi yang masih baik. Namun ada prasarana yang harus ditambah untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan memperlancar proses kerja diantaranya perlu penambahan prasarana komputer dan mesin fotocopy.
  - b. Tanggung jawab pegawai Kantor Kepala Desa Dasri terhadap tugas yang diembannya cukup baik. Terbukti dengan terselesaikannya tugas-tugas dengan baik dan benar. Hal tersebut tidak terlepas dari pengamatan Kepala Desa untuk selalu melakukan pendekatan dan memberikan motivasi berupa nasehat dan saran serta masukan kepada para pegawai.
  - c. Tingkat keramahan dan kesopanan pegawai Kantor Kepala Desa Dasri tidak perlu diragukan, karena mereka dalam memberikan pelayanan selalu bersikap ramah, sopan dan bersahabat kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Para Pegawai Kantor Kepala Desa Dasri pun menunjukkan keluwesan mereka dalam memberikan informasi yang

sejelas-jelasnya kepada masyarakat yang tidak mengerti tentang prosedur yang berkaitan dengan kebutuhan mereka.

- d. Ketepatan waktu pelayanan yang diberikan Pemerintah Desa Dasri sudah cukup baik dan cepat, karena pelayanan biasanya selesai pada hari itu juga, biasanya hanya membutuhkan waktu antara 30 menit sampai 1 jam. Hambatan dalam hal ini biasanya datang dari masyarakat sendiri yang kurang teliti dalam menyertakan syarat-syarat yang telah ditetapkan.

3. Faktor-Faktor yang menghambat Pemerintah Desa Dasri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik meliputi:

- a. Tingkat pendidikan formal dari aparatur Pemerintah Desa Dasri mayoritas sudah lebih dari tamatan SLTA yaitu sebanyak 15 orang. Disamping pendidikan formal, pendidikan non formal juga penting selain untuk menambah pengetahuan juga memperluas wawasan, namun pendidikan non formal yang diterima para aparat masih sangat kurang, karena selama masa kerja pendidikan non formal yang didapat hanya dari pendidikan yang dilakukan untuk menduduki jabatan tertentu (Diklat Pendidikan dan Pelatihan Kepemimpinan IV) dan tidak ada pendidikan ketrampilan khusus seperti kursus-kursus tertentu sesuai dengan tugas masing-masing. Untuk pendidikan non formal seharusnya seluruh aparat mengikuti kursus-kursus seperti kursus komputer, karena fasilitas komputer yang ada di Kantor Desa Dasri tidak berfungsi optimal dan hanya beberapa orang yang dapat menggunakan komputer.

- b. Sarana dan prasarana yang ada di Kantor Kepala Desa Dasri masih sederhana, sehingga seluruh pekerjaan dikerjakan secara manual dan ini

menjadi salah satu faktor penghambat terhadap proses pelayanan. tetapi masih ada beberapa yang perlu di tambahkan, hal ini sangat perlu dilakukan karena mengingat sarana dan prasarana pelayanan berpengaruh cukup besar dalam upaya peningkatan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan adanya sarana dan prasarana yang mendukung, maka efisiensi dan efektifitas pelayanan yang diberikan akan dapat dicapai secara maksimal disamping peranan unsur manusianya yang juga harus lebih ditingkatkan.

- c. Tingkat kedisiplinan aparatur Pemerintah Desa Dasri cukup baik. Hal ini ditandai dengan frekuensi kehadiran dan ketaatan terhadap jam kerja yang telah ditetapkan sudah di jalankan dengan baik. Terkecuali jika ada keperluan yang mendesak, mereka meninggalkan pekerjaan tapi atas sepengetahuan rekan kerja.
- d. Masa kerja para aparatur Pemerintah Desa Dasri rata-rata diatas 5 tahun, dengan semakin lama masa kerja seorang aparat otomatis mereka akan mempunyai pengalaman yang cukup di bidangnya, sehingga dengan adanya pengalaman itu mereka semakin cakap, terampil dan lebih kompeten untuk melaksanakan pekerjaannya. Dengan pengalaman yang dimiliki tersebut dapat dijadikan modal dalam meningkatkan kualitas kinerja para pegawai, dan tujuan akhir dari setiap pekerjaannya adalah selesai tepat waktu dan memberikan kepuasan dan meningkatkan kepercayaan kepada setiap masyarakat, terutama bagi mereka yang sedang membutuhkan jasa pelayanan.

## B. SARAN

Bertitik tolak dari analisa dan kesimpulan yang telah diuraikan diatas maka penulis mengemukakan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan atau masukan yang memerlukan perhatian bagi Pemerintah Desa Dasri khususnya dan Pemerintah Daerah pada umumnya dalam meningkatkan pelayanan masyarakat, yaitu sebagai berikut:

1. Dalam usaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat di Kantor Kepala Desa Dasri diperlukan adanya penataan sistem dan prosedur yang lebih jelas dan mudah untuk diketahui oleh masyarakat luas. Hal ini perlu dilakukan karena sistem dan prosedur yang sederhana, jelas, pasti, transparan, aman, ekonomis, adil dan merata serta tepat waktu sangat dibutuhkan oleh masyarakat dewasa ini. Untuk mengurangi adanya keterlambatan dalam penyelesaian tugas yang diakibatkan oleh ketidak telitian dari masyarakat dalam membawa persyaratan yang diminta, ada baiknya pihak Desa selalu mengadakan sosialisasi kepada masyarakat, yaitu seperti mengadakan penyuluhan yang berkaitan dengan pelayanan. Dengan cara ini menurut peneliti akan lebih memudahkan masyarakat dalam melengkapi persyaratan yang dibutuhkan.
2. Sebagai langkah menciptakan adanya perbaikan pelayanan kepada masyarakat perlu kiranya diperhatikan masalah sarana dan prasarana kerja yang masih sangat sederhana maka diperlukan adanya ketanggapan dari Pemerintah tingkat diatasnya untuk selalu membenahi dan melengkapi pengadaan fasilitas kantor yang cukup memadai dalam menunjang peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Desa

kepada masyarakat. Disamping itu juga diperlukan pemeliharaan yang baik terhadap sarana dan prasarana yang sudah ada, baik itu oleh aparat pemerintah Desa sendiri maupun oleh pengguna jasa pelayanan sebagai salah satu upaya dari penghematan sehingga dana yang tersedia dapat digunakan untuk menambah fasilitas baru yang belum tersedia seperti mesin foto copy yang dalam hal ini masyarakat maupun pihak aparat desa selalu kesulitan untuk mendapatkannya dikarenakan jarak/tempat yang menyediakan jasa foto copy cukup jauh sehingga menghambat ketepatan waktu proses pelayanan. Untuk itu pihak Pemerintah Desa sudah seharusnya memberikan pengertian yang jelas kepada para pengguna san masyarakat sekitar agar dapat ikut serta dalam memelihara sarana dan prasarana yang sudah ada.

3. Adanya kualitas pegawai yang dimiliki oleh Kantor Kepala Desa Dasri meskipun sudah baik, akan tetapi perlu kiranya ditingkatkan kembali terutama yang berkaitan dengan peningkatan tanggung jawab mereka dalam mengemban tugas terutama yang berhubungan dengan keseriusan mereka dalam menjalankan tugas luar ataupun turun kelapangan. Disamping itu perlu diperhatikan pula mengenai tanggung jawab pegawai dalam hal kesiapan mereka untuk selalu ada pada jam-jam kerja atau dengan kata lain diharapkan untuk sebisa mungkin pegawai Kantor Kepala Desa Dasri tersebut tidak meninggalkan pekerjaan pada jam kerja tanpa alasan yang jelas.
4. Perlu diadakan berbagai macam pendidikan non formal bagi para pegawai Kantor Kepala Desa Dasri, terutama mengenai peningkatan ketrampilan

dari para pegawai tersebut dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga mutu pelayanan yang dihasilkan bisa lebih berkualitas dan akhirnya bisa mendatangkan kepuasan dari masyarakat yang dilayani. Seperti halnya kursus komputer karena masih banyak aparat desa yang tidak mengerti sama sekali terhadap pengoperasian komputer tersebut.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA





## DAFTAR PUSTAKA

- Brata Kusumah, Supriyadi dan Solihin, Dadang. 2002. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Cahyono, Heru. 2005. Relasi Kepala Desa Dengan Badan Perwakilan Desa di Era Desentralisasi dan Masa Depan. *Analisis CSIS: Peran Masyarakat dan Demokrasi Lokal*, 34: 167-184. (Jurnal)
- Handayani, S. 1988. *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional*. Jakarta: CV. Haji Masagung
- Moenir, H. A.S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy. J. 2000. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Miles, M. B dan Hubberman, A. M. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Press.
- Moekijat. 1989. *Manajemen Kepegawaian*. Bandung: Alumni
- Ndraha, Taliziduhu. 1990. *Pembangunan Masyarakat Mempersiapkan Masyarakat Tinggal Landas*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nawawi, Hadarai. 1986. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta: Gunung Agung
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktek Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana
- Pamudji, S. 1986. *Kepemimpinan Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara
- Pilliang, Indra J. 2003 *Otonomi Daerah: Evaluasi dan Proyeksi dalam Phen Chalid, Otonomi Daerah : Masalah, Pemberdayaan dan Konflik*. Jakarta: Kemitraan
- Rozaki, Abdur, dkk. 2005. *Memperkuat Kapasitas Desa dalam Membangun Otonomi Desa*, Yogyakarta: Ire Press
- Syafiie, Inu Kencana. 1994. *Etika Pemerintahan*. Jakarta: PT. Rineke Cipta
- Saparin, S. 1986. *Tata Pemerintahan dan Administrasi Pemerintahan Desa*. Jakarta: Balai Pustaka.

- Sianipar, JPG. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara
- Sabtoni, Anang, dkk. 2004. *Prakarsa Desentralisasi dan Otonomi Desa*. Yogyakarta: Ire Press
- S. H. Sarundajang. 1999. *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*. Jakarta : Pustaka Sinar Harapan
- Sinyarimbun, Masri dan Effendi, S. 1982. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta LP3S.
- Sugiarto, E. 1999. *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Suryono, Agus. 2001. Budaya Birokrasi Pelayanan Publik: *Jurnal Administrasi Negara*. Vol I. Malang. FIA. Universitas Brawijaya
- Sumartono. 2005 Kemitraan Pemerintah Desa Dengan Badan Perwakilan Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik: Membangun Kapasitas Pemerintahan Desa*, VI, I: 197-207
- Soewondo. 2001. Desentralisasi Pelayanan Publik: *Jurnal Administrasi Negara*. Vol I No 2. Malang. FIA. Universitas Brawijaya
- Thoha, M. 1991. *Beberapa Aspek Kebijakan Birokrasi*. Yogyakarta: Widya Grafindo Persada

#### **Peraturan Perundang-undangan**

- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, *Tentang Pemerintahan Daerah* Bandung: Fermana
- Peraturan Tentang Desa dan Kelurahan. 2007. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 72 Tahun 2005, *Tentang Desa*. Pusat Info Data Indonesia. Jakarta

#### **Dokumen-dokumen Atau Arsip-arsip**

- Monografi Kantor Kepala Desa Dasri
- Buku Tentang "Data Profil dan Potensi Daerah Enam Bidang tingkat Desa"
- Arsip Tentang RPJMD Tahun 2007 - 2011
- Arsip Tentang Laporan Pertanggung Jawaban Kepala Desa Dasri Tahun 2006

Arsip Tentang Nama, Jabatan dan Pendidikan Pegawai Kantor Kepala Desa Dasri  
Tahun 2007

Bagan Struktur Oganisasi dan Tata Kerja Pemerintahan Desa Dasri



## CURRICULUM VITAE

Nama : Dwi Zendy Setiawan  
 Nomor Induk Mahasiswa : 0310313027  
 Tempat dan tanggal lahir : Banyuwangi 10 Februari 1984  
 Pendidikan : 1. SD Negeri 1Genteng -Banyuwangi : 1991 - 1997  
 2. SLTP Negeri I Genteng-Banyuwangi :1997 - 2000  
 3. SMU Negeri 1 Genteng-Banyuwangi : 2000 - 2003

Publikasi-publikasi  
 atau karya ilmiah : “Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan  
 Kualitas Pelayanan Publik”. (Studi pada Kantor  
 Kepala Desa Dasri Kecamatan Tegalsari Kabupaten  
 Banyuwangi)



## Pedoman Wawancara

### A. Kepala Desa

1. Upaya apa sajakah yang telah dilakukan Pemerintah Desa Dasri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
2. Kendala apa saja yang muncul dalam upaya meningkatkan pelayanan publik?
3. Bagaimana keadaan dan kelengkapan sarana dan prasarana kantor yang dimiliki oleh Desa Dasri?
4. Upaya apa saja yang dilakukan Pemerintah Desa Dasri dalam meningkatkan sarana dan prasarana kantor?
5. Bagaimanakah dengan tanggung jawab yang dimiliki oleh pegawai Pemerintah Desa Dasri? (adakah permasalahan dengan hal itu?)
6. Upaya apa yang dilakukan oleh pemerintah Desa Dasri untuk meningkatkan tanggung jawab pegawai dalam melaksanakan tugasnya?
7. Upaya apa yang dilakukan oleh Pemerintah Desa Dasri untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan?
8. Bagaimana dengan tingkat kedisiplinan aparatur Pemerintah Desa Dasri ini?
9. Bagaimana pengaruh tingkat pendidikan terhadap tugas-tugas yang di embankan oleh para aparatur pemerintah Desa Dasri? jelaskan!

### B. Perangkat Desa

1. Apakah pendidikan formal terahir Bapak/Ibu?
2. Apakah pendidikan formal tersebut bermanfaat dalam pelaksanaan tugas sehari-hari?
3. Apakah pendidikan non formal terhir Bapak/Ibu?
4. Apakah pendidikan non formal tersebut bermanfaat dalam pelaksanaan tugas sehari-hari?
5. Selama ini apakah Bapak/Ibu kesulitan dalam melaksanakan tugas? Apa saja!

6. Upaya apa saja yang dilakukan oleh aparaturn Pemerintah Desa Dasri sehubungan dengan peningkatan pelayanan kepada masyarakat?
7. Jenis-jenis pelayanan apa saja yang ada di Kantor Kepala Desa Dasri ini?
8. Bagaimana dengan persyaratan, biaya dan waktu yang dibutuhkan dalam mengurus pelayanan tersebut?
9. Dengan sarana dan prasarana yang dimiliki sekarang ini, apakah ada kendala dalam memberikan pelayanan? apa saja?
10. Sarana dan prasarana apa saja yang perlu segera dilengkapi sehubungan dengan tugas sehari-hari, terutama yang berhubungan dengan pelayanan terhadap publik?

### C. Warga Masyarakat

1. Bagaimana pendapat saudara tentang prosedur pelayanan yang ditetapkan di Kantor Kepala Desa Dasri?
2. Bagaimana pendapat saudara tentang biaya pelayanan yang ada di Kantor Kepala Desa Dasri?
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu pelayanan di Kantor Kepala Desa Dasri?
4. Bagaimana pendapat saudara tentang tingkat kesopanan dan keramahan pegawai Desa Dasri?
5. Apakah mengalami kesulitan sewaktu saudara meminta pelayanan kepada Desa Dasri?
6. Apakah saudara puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparaturn Pemerintah Desa Dasri?

## Quisioner

Angket penelitian

Petunjuk pengisian

Dalam angket ini terdiri dari dua bagian pokok, yaitu:

- a) Bagian A berisi tentang identitas responden, untuk bagian ini Bapak/Ibu cukup mengisi kolom yang tersedia kecuali No. responden.
- b) Bagian B berisi tentang daftar pertanyaan, untuk bagian ini Bapak/Ibu cukup memilih salah satu jawaban yang benar, kemudian beri tanda (X).

### A. Identitas Responden

No. Responden :

.....

Nama :

.....

Jenis kelamin :

.....

Umur :

.....

Pekerjaan :

.....

Alamat :

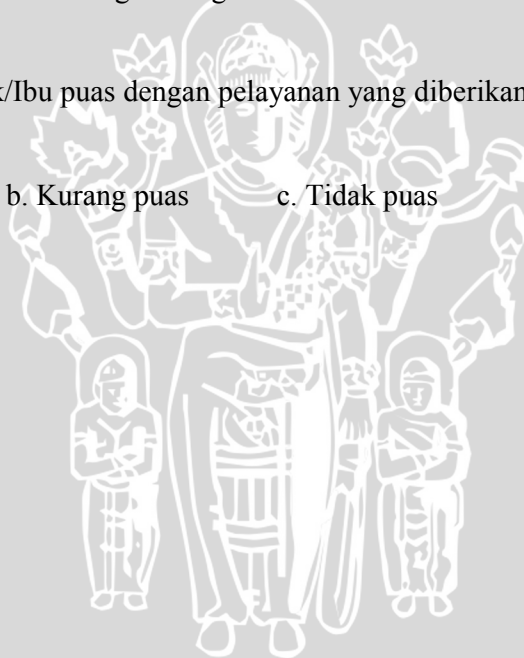
.....

### B. Daftar Pertanyaan

1. Apakah Bapak/Ibu pernah berurusan atau mengurus kepentingan di Kantor Kepala Desa Dasri?
  - a. Pernah
  - b. Tidak pernah
2. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai prosedur pelayanan yang di berikan oleh Desa Dasri?
  - a. Mudah
  - b. Sedang
  - c. Sulit



3. Bagaimana menurut bapak/ibu mengenai biaya pelayanan yang di tarifkan atau dipungut oleh Desa Dasri?
  - a. Murah
  - b. Sedang
  - c. Mahal
4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai komunikasi, keramahan dan kesopanan pegawai Kantor Kepala Desa Dasri dala memberikan pelayanan?
  - a. Baik
  - b. Sedang
  - c. Buruk
5. Apakah Bapak/Ibu dalam mengurus kepentingan dengan Desa, selalu dapat terselesaikan dengan tepat waktu?
  - a. Dapat
  - b. Kadang-kadang
  - c. Tidak
6. Apakah Bapak/Ibu puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak Desa Dasri?
  - a. Puas
  - b. Kurang puas
  - c. Tidak puas







PEMERINTAH KABUPATEN BANYUWANGI  
KECAMATAN TEGALSARI  
**DESA DASRI**  
JALAN RAYA BLOKAGUNG NOMOR : 298

SURAT KETERANGAN  
Nomor : 470/ *65* / 429.523.04/2007

Yang bertanda tangan dibawah ini, Kami Kepala Desa Dasri, Kecamatan Tegalsari Kabupaten Banyuwangi.  
Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Dwi Zandy Setiawan  
NIM : 0310313027  
Semester : 8 ( delapan )  
Jurusan : Administrasi Negara  
Fakultas : Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang

Telah melakukan survey/penelitian di kantor Kepala Desa Dasri Kec. Tegalsari Kab. Banyuwangi, selama 2 bulan mulai tanggal 2 April 2007 sampai dengan 31 Mei 2007 dengan judul/tema " Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik ".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dasri, 18 Juli 2007  
Kepala Desa Dasri



H. SABIKHIS