

KINERJA APARAT PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK

**(SUATU STUDI DI DESA MENDOYO DANGIN TUKAD,
KECAMATAN MENDOYO, KABUPATEN
JEMBRANA, PROPINSI BALI)**

SKRIPSI

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

**NI KOMANG TRI NATALINA
NIM. 0110310070-31**



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI PEMERINTAHAN DAERAH
MALANG
2008**

MOTTO

CaRpE DiEm.... You will never know `till U d0ing it

“WaLau tak Ada yang SempuRna, hidup ini indah begini adanya”

(FiLosoFi k0pi by Dewi Dee)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Kinerja Aparat Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik
(suatu studi di Desa Mendoyo Daging Tukad, Kec.
Mendoyo, Kab. Jembrana, Propinsi Bali)

Disusun oleh : Ni Komang Tri Natalina

NIM : 0110310070-31

Fakultas : Ilmu Administrasi

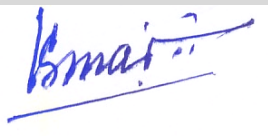
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi : Pemerintahan Daerah

Malang, 20 Juli 2008

Komisi Pembimbing

Ketua



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

Anggota



Drs. Heru Ribawanto, MS
NIP.130 704 334

TANDA PENGESAHAN

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

Hari : Jum`at
Tanggal : 08 Agustus 2008
Jam : 10.30
Skripsi atas nama : Ni Komang Tri Natalina
Judul : Kinerja Aparat Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik (suatu studi di Desa Mendoyo Dangin Tukad, Kec. Mendoyo, Kab. Jembrana, Prop. Bali)

dan dinyatakan lulus

MAJELIS PENGUJI

Ketua

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

Anggota

Drs. Heru Ribawanto, MS
NIP. 130 704 334

Anggota

Dr. Imam Hanafi, MSi, MS
NIP. 132 205 407

Anggota

Drs. Imam Hardianto, M.AP
NIP. 130 518 958

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



PERNYATAAN ORIGINALITAS SKRIPSI

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

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

Malang, Agustus 2008



Nama : Ni Komang Tri Natalina
NIM : 0110310070-31

RINGKASAN

Ni Komang Tri Natalina, 2008. Kinerja Aparat Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik (suatu studi di Desa Mendoyo Dangin Tukad, Kecamatan Mendoyo, Kabupaten Jembrana, Propinsi Bali). Skripsi, Konsentrasi Administrasi Pemerintahan Daerah Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang. Pembimbing : (I) Prof. Drs. Ismani HP, MA (II) Drs. Heru Ribawanto. MS.

Sudah bukan rahasia lagi bahwa dalam struktur politik , birokrasi memegang semua kewenangan yang ada dalam proses politik maupun ekonomi. Hampir semua sektor kehidupan masyarakat telah terjamah oleh administrasi, pengendalian dan pengakuan birokrasi. Wajar saja kemudian terdapat banyak aktivitas masyarakat yang dikendalikan oleh birokrasi dalam berbagai bentuk perizinan. Semua individu dalam masyarakat membutuhkan berbagai bentuk pelayanan perizinan (publik) dari birokrasi pemerintah. Sebagai contoh, semua individu dewasa yang berusia diatas 17 tahun diwajibkan untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Namun untuk mendapatkan pelayanan publik tersebut masyarakat sering mengalami hambatan, seperti tidak transparannya dan tidak ada kejelasan dalam hal biaya, prosedur yang berbelit-belit, serta waktu pelayanan yang lama. Dengan bergulirnya reformasi, telah melahirkan tuntutan perubahan yang bersifat multidimensional. Salah satu perubahan yang signifikan tersebut adalah lahirnya Undang-undang No. 22 Tahun 1999 yang kemudian diganti menjadi Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dan Undang-undang No. 25 Tahun 1999 yang kemudian diganti menjadi Undang-undang No. 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pusat dan Daerah. Dalam Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan “Desa atau yang disebut dengan nama lain, 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. Desa merupakan organisasi pemerintahan terendah, posisi yang paling dekat dengan masyarakat. Dengan demikian desa mempunyai peran dan posisi yang penting bagi kegiatan pelayanan publik. Pada satu sisi pelayanan publik aparat pemerintah desa merupakan salah satu pencapaian tujuan nasional yaitu menciptakan ketentraman dan ketertiban. Namun pada satu sisi kompleksitas pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat baik secara kuantitatif maupun kualitatif meningkat secara tajam tanpa diimbangi dengan peningkatan kinerja aparat desa. Akibatnya pelayanan publik menjadi terbengkalai. Oleh karena itu penulis mengadakan penelitian tentang kinerja aparat pemerintah dalam pelayanan publik dengan menggunakan rumusan masalah sebagai berikut: Apa saja bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad? Bagaimana kinerja aparat pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat? Kendala apa saja yang dihadapi oleh aparat pemerintah desa dalam pemberian pelayanan publik?

Dalam penelitian ini kajian teori yang digunakan meliputi 3 teori yaitu pemerintah desa, kinerja dan pelayanan publik.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian ini berusaha mengungkapkan realitas seutuhnya dari kinerja aparat pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad dalam pelayanan publik serta kendala-kendala yang dihadapi dalam pemberian pelayanan publik tersebut. Oleh karenanya, data yang diambil menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dari orang-orang dan perilaku yang dihadapi.

Berdasarkan persoalan utama dan metode yang digunakan, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad sudah semakin baik. Hal ini bisa dilihat dari prosedur yang sudah semakin jelas, biaya pelayanan yang sudah semakin transparan, waktu pelayanan yang sudah semakin cepat serta sikap aparatur yang sudah semakin ramah dalam melayani. Namun demikian masih ada kendala yang dihadapi terutama masalah disiplin waktu dan pendapatan aparat desa yang masih sangat kurang. Meskipun secara keseluruhan kinerja aparat pemerintah desa dalam pemberian pelayanan sudah bisa dikatakan baik namun budaya- budaya birokrasi lama masih ada, seperti mendahulukan orang yang dikenal atau terpandang dalam pemberian pelayanan.

Oleh karena itu diharapkan semua pihak yang terkait dapat menemukan solusi bagi setiap kendala yang dihadapi sehingga dapat tercipta pelayanan publik yang berkualitas yang ditandai dengan adanya kepuasan masyarakat yang dilayani.



SUMMARY

Ni Komang Tri Natalina, 2008. Kinerja Aparat Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik (suatu studi di Desa Mendoyo Dangin Tukad, Kecamatan Mendoyo, Kabupaten Jembrana, Propinsi Bali). Skripsi, Konsentrasi Administrasi Pemerintahan Daerah Jurusan Administrasi Publik Universitas Brawijaya Malang. Pembimbing : (I) Prof. Drs. Ismani HP, MA (II) Drs. Heru Ribawanto. MS.

In the political structure, birocracy as an owner of all policy in every political and economical process. In all sectors of social life have been touched by administration and birocracy. In every kinds of permission, all people in the society need every kind of publik services from government birocracy. An example, all people or person in age 17th obligated to have a Identity Card (KTP). But for getting it's public service (making KTP), often passed many problems, like intranspansive and unclearance fees or taxes, crowded procedural, and too waiting timeservice. With the spirit of reformation, has been declared the need multidimentional change. One of the significant change is the born of regulation Number 22 Year 1999 which was change with Regulation No. 32 Year 2004 about Regional Government and, Regulation No. 25 Yaer 1999 wich was change with Regulation No. 33 Year 2004 about The Balancing Of foundation Between Central and Regional. In Regulation No. 32 Year 2004 about Regional Government, stated that village orin other names , so that stated village is a unity of law society which has borders of country which has authority to control and to manage societal bussines, according to the village original and traditional wich claimed an and honoured in the System of United Stated of Indonesian Republic Government. Village is lower a governmental organization, with closer position to the society. Thus village has important aspect and position to thje public service activities. In aside, public service in the village level government is a national; targets, that is to create stabilitation. But, in its complexity of public services which needed by society in quantity and quality rose significantly without the rising/development of village employers performance. And the result , public service is unserved. Therefore the writer/researcher is searching about Performance of Government employees in public services with the statement of problem as follow: what kinds of the public services given by the government's employees at Desa Merndoyo Dangin Tukad ? How are performance of Government's employees at Desa Mendoyo dangin Tukad in giving services to the society? What are the problems whicched faced by government's employees at Desa Mendoyo Dangin Tukad in giving public services?

In this research, theoretical resources used from 3 theories, they are: village government, performance and public services.

With qualitative approach, this research is trying to open the reality completely from performance at government's employees at Desa Mendoyo Dangin Tukad in public services and problems which faced by them in giving service. Therefore, the data taken are resulted as written words from person or people and characteristic faced.

According to the main problem and methodology that used, the research result show that public service that given by government's employees in Desa Mendoyo Daging Tukad has been into better. This result is identified from the move clearer of procedural, transparenting service's payment, instanting time of service and the honestiness of employees in servicing public. While that, there are problems should be faced mainly time dicipline problem and village's employees income that still to less.

Therefore, hope to all section related can finding the solution for every problems that faced so that can create the best quality of public services which signed by satisfied of society that serviced.

UNIVERSITAS BRAWIJAYA



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan YME karena atas berkat dan karuniaNya maka tulisan berjudul **“Kinerja Aparat Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik (suatu studi di Desa Mendoyo Dangin Tukad, Kecamatan Mendoyo, Kabupaten Jembrana, Propinsi Bali)”** dapat terselesaikan. Tulisan kecil ini adalah skripsi yang diajukan untuk menempuh ujian sarjana di jurusan Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Pembuatan skripsi ini merupakan pengalaman pertama penulis sehingga penulis mohon maaf jika sekiranya dalam tulisan ini terdapat kejanggalan, baik isi maupun cara pembuatannya yang masih banyak kesalahan

Selama proses penulisan skripsi ini, penulis menerima banyak bantuan dari berbagai pihak, baik berupa pinjaman buku, informasi, maupun dorongan moral. Oleh karena itu ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr.Suhadak M.Ec. selaku Dekan Fakultas Ilmu Admnistrasi Universitas Brawijaya atas pendidikannya.
2. Bapak Prof. Drs. Solichin A. W., MA, Ph.D dan Bapak Dr. Imam Hanafi, MSi,MS selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Iniversitas Brawijaya atas perhatiannya.
3. Bapak Prof. Drs. Ismani HP, MA dan Bapak Drs. Heru Ribawanto, MS selaku Dosen pembimbing, atas nasehat, petunjuk dan kebebasan berpikir yang diberikan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Bapak I Ketut Sumarden selaku Kepala Desa Mendoyo Dangin Tukad yang telah banyak membantu penulis dalam penelitian ini.
5. Bapak Ketut Witra selaku Sekretaris Desa dan semua Aparat Desa Mendoyo Dangin Tukad yang telah banyak memberikan masukan dan informasi
6. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu-persatu yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

Akhirnya penulis berharap, semoga tulisan sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan semua pihak yang terkait dengan tulisan ini.

Malang, Agustus 2008

Penulis



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB. I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan	5
D. Kontribusi Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan	6
BAB.II. KAJIAN PUSTAKA	
A. Pemerintah Desa	8
1. Pengertian Pemerintah Desa	8
2. Urusan Pemerintahan Desa	10
3. Aparat Pemerintah Desa	12
4. Kegiatan Administrasi Pemerintahan Desa	16
B. Kinerja	20
1. Pengertian Kinerja	20
2. Penilaian Kinerja	20
C. Pelayanan Publik	24
1. Pengertian Pelayanan Publik	24
2. Kualitas Pelayanan	25
3. Etika Pelayanan Publik	28
BAB.III. METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	30
B. Fokus Penelitian	30
C. Lokasi dan Situs Penelitian	31
D. Sumber Data	31
E. Teknik Pengumpulan Data	32
F. Instrumen Penelitian	33
G. Teknik Analisa Data	33
BAB.IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Desa Mendoyo Daging Tukad	35
1. Kondisi Geografis	35

2. Kondisi Demografis.....	35
3. Sosial Ekonomi	37
4. Sarana dan Prasarana	39
B. Profil Pemerintahan Desa Mendoyo Dangin Tukad	40
1. Penyelenggaraan Pemerintahan Desa.....	40
2. Kondisi Sumber Daya Aparatur Desa	42
C. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik, Kinerja Aparat Pemerintah Desa, dan Kendala yang dihadapi	44
1. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik yang diberikan oleh Aparat Pemerintah Desa Mendoyo Dangin Tukad.....	44
a. Pelayanan Administrasi Perizinan	44
b. Pelayanan Surat Keterangan.....	46
c. Pelayanan Penyampaian Informasi.....	47
2. Kinerja Aparat Pemerintah Desa Mendoyo Dangin Tukad dalam Pelayanan Publik.....	49
a. Prosedur Pelayanan.....	49
b. Waktu Penyelesaian Pelayanan	51
c. Biaya Pelayanan.....	52
d. Sikap Aparatur Desa dalam Melayani	55
3. Kendala yang Dihadapi oleh Aparat Pemerintah Desa Mendoyo Dangin Tukad dalam Pemberian Pelayanan Publik.....	57
a. Disiplin Waktu.....	57
b. Pendapatan Aparatur Desa	59
D. Analisa Dan Interpretasi	60
1. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik yang diberikan oleh Aparat Pemerintah Desa Mendoyo Dangin Tukad.....	60
a. Pelayanan Administrasi Perizinan	60
b. Pelayanan Surat Keterangan.....	62
c. Pelayanan Penyampaian Informasi.....	63
2. Kinerja Aparat Pemerintah Desa Mendoyo Dangin Tukad dalam Pelayanan Publik.....	63
a. Prosedur Pelayanan.....	64
b. Waktu Penyelesaian Pelayanan	65
c. Biaya Pelayanan.....	67
d. Sikap Aparat dalam Melayani	67
3. Kendala yang Dihadapi oleh Aparat Pemerintah Desa Mendoyo Dangin tukad dalam Pemberian Pelayanan Publik.....	69
a. Disiplin Waktu.....	69
b. Pendapatan Aparatur Desa	70
BAB.V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	73
B. Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	75
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No	Judul	Hal.
1	Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis Kelamin	36
2	Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama	36
3	Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan	37
4	Jumlah Industri di Desa Mendoyo Dangin Tukad	38
5	Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan	39
6	Tingkat Pendidikan Aparatur Desa Mendoyo Dangin Tukad	43
7	Daftar Inventaris Desa	43
8	Data Pelayanan Administrasi Perizinan di Desa Mendoyo Dangin Tukad	45
9	Data Pelayanan Surat Keterangan	47
10	Pelayanan Penyampaian Informasi	48
11	Rincian Biaya Pelayanan	54

DAFTAR GAMBAR/BAGAN

No.	Judul	Hal
1	Struktur Organisasi Pemerintah Desa Mendoyo Dangin Tukad	15



DAFTAR LAMPIRAN

No.	Judul
1	Kepmen PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
2	Peraturan Desa Mendoyo Dangin Tukad No. 01 Tahun 2006 Tentang Pungutan Desa
3	Pedoman Wawancara
4	Curriculum Vitae
5	Surat Keterangan Penelitian

