

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu karakteristik yang bisa dicatat dari tiga puluh tahun berkuasanya orde baru adalah kecenderungan munculnya struktur birokrasi yang *omnipotent*. Dalam struktur politik yang *omnipotent* tersebut, birokrasi memegang semua kewenangan yang mungkin 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 macam bentuk pelayanan perizinan (publik) dari birokrasi pemerintah.

Dalam tatanan empiris ada banyak contoh yang bisa dikemukakan untuk menggambarkan hal di atas. Sebagai contoh, semua individu dewasa (usia 17 tahun ke atas) diwajibkan untuk memiliki Kartu Tanda Penduduk (KTP). Ini berarti pemerintah harus menyediakan pelayanan untuk menerbitkan KTP tersebut. Sebelum mendirikan bangunan, individu atau badan hukum diharuskan untuk memiliki izin untuk mendirikan bangunan (IMB) yang juga diterbitkan oleh pemerintah. Bukti kepemilikan tanah harus dilegalisasi dengan sertifikat tanah yang diterbitkan oleh Badan Pertanahan Nasional (BPN). Yang terkait dengan dunia usaha juga terdapat beberapa macam bentuk perizinan, seperti Surat Izin Usaha Perdagangan, Surat Izin Tempat Usaha dan Izin Lokasi.

Dalam berbagai tingkatan, birokratisme pelayanan publik menimbulkan implikasi yang panjang berupa menurunnya posisi tawar masyarakat berhadapan dengan birokrasi. Sudah menjadi kenyataan di daerah bahwa berbagai kalangan masyarakat mengalami hambatan yang berarti dari aparat birokrasi dalam kebutuhan pelayanan publik. Hambatan-hambatan tersebut meliputi tidak transparannya prosedur dan tata cara perizinan termasuk jenis izin yang harus dimiliki, persyaratan yang memberatkan dan berubah-ubah, waktu pelayanan yang berbelit-belit serta biaya pelayanan yang tidak pasti.

Sekarang jaman reformasi yang mengandung tanggung jawab untuk menggulirkan proses demokrasi dan desentralisasi kehidupan berbangsa dan bernegara. Dengan bergulirnya era reformasi, telah melahirkan tuntutan

perubahan yang bersifat multi-dimensional. Salah satu perubahan yang signifikan tersebut adalah lahirnya Undang-undang No. 22 tahun 1999 yang kemudian diganti menjadi Undang-undang No.32 Tahun 2004, dan Undang-undang No.25 Tahun 1999 yang kemudian diganti menjadi Undang-undang No.33 Tahun 2004 Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah. Dalam Undang-undang No.32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa “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”.

Dalam Undang-Undang No.22 Tahun 1999 maupun Undang-Undang No.32 tahun 2004, desa diarahkan menuju kepada *Community Development* yaitu bahwa desa tidak lagi merupakan level administrasi, tidak lagi menjadi bawahan daerah tetapi menjadi *independent community*, sehingga setiap warga desa dan masyarakat desanya berhak berbicara atas kepentingan sendiri dan bukan dari atas ke bawah seperti yang selama ini terjadi.

Desa merupakan kesatuan organisasi pemerintahan terendah, posisi pemerintah yang paling dekat dengan masyarakat, mempunyai batas wilayah tertentu, langsung berada di bawah kecamatan dan merupakan kesatuan masyarakat hukum yang berhak menyelenggarakan rumah tangganya. Selain itu desa juga merupakan sumber utama data dan keterangan untuk perencanaan negara.

Dilihat dari jenis output yang dihasilkan pemerintah desa, maka hasil akhir pelayanan pemerintah desa adalah tersedianya barang dan jasa (*public good and public regulation*). *Public good* tercermin dari diadakannya barang-barang untuk memenuhi kebutuhan *public* seperti : jalan, jembatan, irigasi, pasar, terminal dan sebagainya. *Public regulation* akan terwujud dalam bentuk mewajibkan penduduk membentuk KTP, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, IMB dan bentuk-bentuk pengaturan yang pada dasarnya ditujukan untuk menciptakan ketentraman dan ketertiban 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 pembangunan nasional yaitu menciptakan ketentraman dan ketertiban. Namun pada sisi lain kompleksitas pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat baik secara kuantitatif maupun kualitatif meningkat secara tajam tanpa diimbangi dengan peningkatan kinerja aparat desa. Akibatnya pelayanan publik menjadi terbengkalai.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah desa sampai saat ini belum sesuai dengan prinsip *Good governance*. Seperti pernyataan Agus (Pantau, September 2001), bahwa kultur birokrasi di Indonesia tidak lebih baik ketimbang Thailand. Tak terhitung lagi kasus yang menunjukkan betapa mengakarnya budaya yang menghalangi akses masyarakat ke berbagai klasifikasi informasi publik. Riwayat tentang kejahatan informasi ini sama panjangnya dengan riwayat tradisi korupsi, kolusi dan nepotisme dalam sejarah birokrasi Indonesia. Contoh paling sederhana sejauh ini banyak orang terbebani biaya pengurusan kartu tanda penduduk, surat izin mengemudi, surat tanda nomor kendaraan, surat tanah, surat nikah dan lain-lain. Mereka tidak mengetahui biaya yang resmi. Jarang ada warga yang mempertanyakan ketidakjelasan biaya-biaya itu.

Pada bagan lain Mujiono (Suara Republik, Oktober 2003) seorang warga desa Bendosari Blitar Jawa Timur pernah merasakannya. Dia dituduh aparat desa sebagai penentang pemerintah karena mempertanyakan proses pembuatan surat tanahnya yang tak kunjung selesai. Surat tanah itu sudah diurus sejak tahun 1996, dan Mujiono tak ingat lagi berapa kali dan berapa besar uang yang dipungut aparat desa darinya untuk keperluan yang tidak jelas. Setelah dua tahun menunggu muncul inisiatif Mujiono untuk mempertanyakan kinerja aparat desanya.

Mujiono bukan satu-satunya korban selama orde baru lembaga-lembaga publik cenderung memperlakukan pelayanan yang dikelolanya sebagai kewenangannya yang tak harus dibuka untuk masyarakat, tetapi negara sepertinya hanya melayani kepentingan orang berduit saja. Alih-alih pelayanan malah diperlakukan layaknya komoditas yang biasa diperjualbelikan pada yang membutuhkan. Problem ini adalah problem yang jamak dan klasik.

Dari fenomena tersebut maka diperlukan suatu pelayanan publik yang lebih dekat dan sesuai dengan masyarakatnya. Yaitu mewujudkan *Good governance* sebagai suatu tata pemerintahan yang baik, mengandung prinsip bahwa sumber daya alam dan masalah-masalah publik harus dikelola secara efektif dan efisien sebagai respon terhadap kebutuhan masyarakat. Seperti yang diungkapkan Riawan (Bernas,11/5/2004) bahwa wacana *good governance* harus dikaitkan dengan keharusan adanya komitmen pemerintah terhadap prinsip-prinsip *rule of law* yang meliputi: supremasi hukum, kepastian hukum, penegakkan hukum yang konsisten dan nondiskriminatif.

Tingkat kemampuan dan profesionalisme aparat pemerintah yang ada perlu selalu dinilai kembali, dan berdasarkan penilaian tersebut dilakukan peningkatan kualitas sumber daya manusia sesuai tuntutan pekerjaan dan tanggung jawabnya. Wujud nyata dari kemampuan dan profesionalisme aparat pemerintah dapat dilihat dari kinerjanya, yang menurut pendapat Anthoni (1990:12) kinerja adalah suatu tingkat kemampuan seseorang dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien.

Dari paparan di atas menarik peneliti memahami bagaimana kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan publik saat ini. Dan akhirnya adalah juga penting untuk dikemukakan bahwa penelitian yang dilakukan ini berlokasi di desa Mendoyo Daging Tukad, kecamatan Mendoyo, kabupaten Jembrana, propinsi Bali. Mengingat di desa Mendoyo Daging Tukad, warga masyarakat sering mengeluhkan tantang proses pembuatan surat keterangan yang lama, biaya yang tidak dapat dijangkau oleh masyarakat karena adanya oknum aparat yang meminta biaya tambahan, sampai kepada prosedur yang terlalu berbelit-belit.

Menurut Marut, D.K (<http://rakyat.250x.com>. Tanggal akses : 30 Oktober 2006)) salah satu cara mengukur kualitas pemerintahan dan penyelenggaraan negara yang baik adalah dengan melihat kecocokan atau afinitas antara pelayanan dari pemerintah dengan preferensi warga negaranya. Oleh karena itu, dinamika sosial ekonomi masyarakat, seyogyanya diperhitungkan agar dapat mendekatkan pelayanan pemerintah dan juga meningkatkan kontrol masyarakat pada kinerja pemerintah.

Berdasarkan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kinerja Aparat Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik (Suatu Studi di Desa Mendoyo Dangin Tukad, Kecamatan Mendoyo, Kabupaten Jembrana, Propinsi Bali)”**

B. Perumusan Masalah

Menurut Suryabrata (1992:60), yang dimaksud dengan masalah atau permasalahan adalah adanya kesenjangan (*gap*) antara *das sollen* dan *das sein*, ada perbedaan antara apa yang seharusnya dan apa yang ada dalam kenyataan, dan yang sejenis itu.

Sedangkan Moleong (2000:62) masalah adalah suatu keadaan yang bersumber dari hubungan antara dua faktor atau lebih yang menghasilkan situasi yang membingungkan.

Berdasarkan uraian tersebut, masalah merupakan hambatan atau kendala yang perlu ditanggulangi dan dicari jalan keluarnya. Dengan demikian, berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Apa saja bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad?
2. Bagaimana kinerja Aparat Pemerintah Desa Mendoyo Dangin Tukad dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat?
3. Kendala apa saja yang dihadapi aparat pemerintah desa dalam pemberian pelayanan publik?

C. Tujuan Penelitian

Dengan memperhatikan perumusan masalah yang ada, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan membahas bentuk-bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad.
2. Untuk mengetahui dan membahas kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan publik.

3. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan kendala yang dihadapi aparat pemerintah desa dalam pemberian pelayanan publik.

D. Kontribusi Penelitian

Kontribusi yang diharapkan dapat diperoleh dari dilaksanakannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi instansi terkait, sebagai bahan masukan dan pertimbangan bagi pemerintah Desa Mendoyo Daging Tukad untuk memperbaiki kinerjanya dalam pelayanan publik.
2. Bagi pihak akademis, memberikan referensi ilmiah bagi mereka yang berminat mempelajari Administrasi Pemerintah Daerah, khususnya tentang kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan publik.
3. Bagi peneliti sendiri, yaitu sebagai tambahan wawasan dan pengetahuan mengenai kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan publik.
4. Bagi masyarakat umum, yaitu bisa digunakan sebagai bahan rujukan atau pengetahuan mengenai kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan publik.

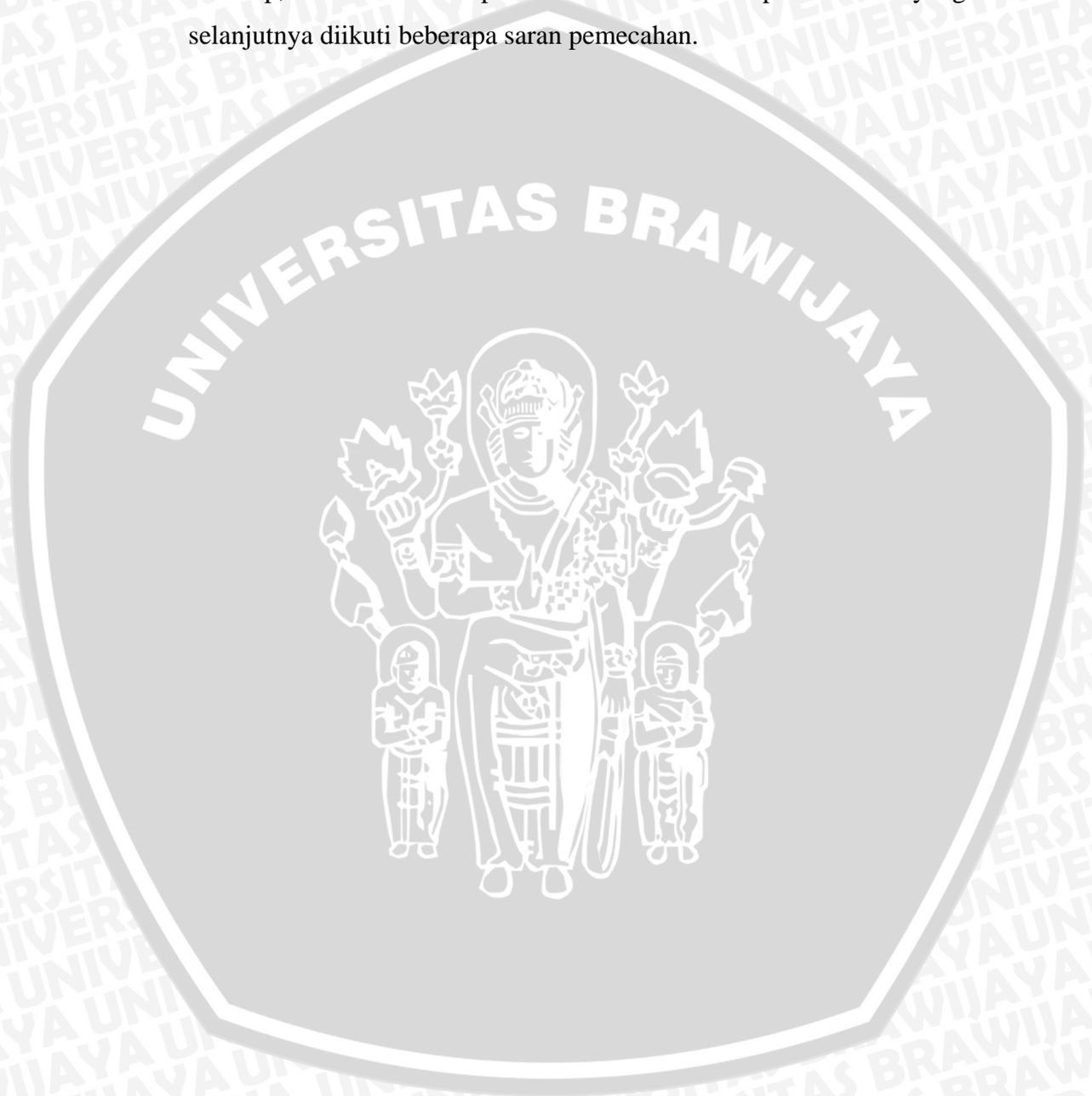
E. Sistematika Penulisan

Penyusunan skripsi ini secara keseluruhan dibagi dalam lima bab, dan disusun dengan sistematika sebagai berikut :

- BAB I** Merupakan bab pendahuluan yang memuat tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta sistematika pembahasan.
- BAB II** Tinjauan Pustaka, yang berisikan teori-teori yang dapat dijadikan sebagai kerangka dasar dalam pemecahan masalah berakitan dengan tema atau judul penelitian.
- BAB III** Metode penelitian, yang berisikan tentang fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, jenis dan sumber data teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan analisis data.
- BAB IV** Hasil dan pembahasan, yang berisikan tentang penyajian data dan analisis serta interpretasi data. Pada sub bab penyajian data akan

diuraikan tentang data-data yang tercakup dalam fokus penelitian sedangkan pada sub bab analisis dan interpretasi data akan diuraikan tentang hasil analisis dari data yang telah disajikan sebelumnya, guna mengetahui berbagai bidang permasalahan yang ditimbulkan.

BAB V Penutup, berisikan kesimpulan dari keseluruhan pembahasan yang selanjutnya diikuti beberapa saran pemecahan.



BAB II TINJAUAN PUSTAKA

A. Pemerintah Desa

1. Pengertian Pemerintah Desa

Syafiie (1994:11) memberi pengertian Pemerintah sebagai badan yang melakukan kekuasaan memerintah. Sedangkan menurut Saparin (1986:21), Pemerintah ialah nama subjek yang berdiri sendiri seperti contohnya: Pemerintah Daerah, Pemerintah Desa dan sebagainya.

Pengertian Desa menurut Undang-Undang No. 32 tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah 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. Pengertian desa lainnya yaitu “suatu kesatuan masyarakat hukum, dimana bertempat tinggal suatu masyarakat yang berkuasa mengadakan pemerintahan sendiri” (Soetarjo, 1984 : 16)

Sedangkan yang dimaksud dengan pemerintah desa sebagai alat pemerintah adalah satuan organisasi pemerintah terendah yang berkedudukan langsung dibawah kecamatan dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui tembusan Camat. Pelaksanaan roda pemerintahan di desa dipimpin oleh seorang kepala desa yang dibantu oleh perangkat desa. Personil pemerintah desa disebut perangkat negara dan bukan pegawai negeri, karena beberapa pertimbangan, antara lain :

- 1) Konsisten dengan pengertian desa sebagai satuan ketatanegaraan;
- 2) Perangkat tersebut, kendatipun pada umumnya dipilih oleh dan dari kalangan masyarakat desa setempat, namun yang mengangkatnya adalah Pejabat Negara yang berwenang;
- 3) Tidak disebut sebagai perangkat atau pegawai negeri, karena kedudukan kepegawaian negeri diatur dengan peraturan perundangan tertentu, yang tidak berlaku bagi perangkat pemerintah desa otonom.

Pemerintah desa tersusun di dalam suatu organisasi. Organisasi itu haruslah sederhana dan efektif. Hal itu perlu diperhatikan, mengingat di desa tidak ada lagi instansi sektoral atau instansi vertikal. Sederhana dalam hal ini

berarti mudah disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi setempat. Dalam hal ini yang diseragamkan adalah struktur minimalnya. Struktur minimal itu haruslah mengandung atau terdiri atas ketiga unsur-unsur organisasi, yaitu :

- 1) Unsur kepala yaitu Kepala Desa;
- 2) Unsur pembantu kepala atau Staf;
- 3) Unsur pelaksana (teknis) fungsional dan territorial.

Dalam perkembangannya pengaturan tentang desa sudah mengalami beberapa kali perubahan. Pada awalnya pengaturan tentang desa menggunakan pasal 118 I.S (Undang-Undang Dasar Hindia Belanda), yang menyebutkan bahwa penduduk asli di biarkan dibawah pimpinan langsung dari kepala-kepalanya sendiri. Pengaturan lanjutnya ditetapkan dalam IGOB (Inlandsche Gemeente Ordonantie Buitengewesten) L.N 1938 No. 490 yang berlaku 1 Januari 1939 L.N 1938 No. 681 untuk luar Jawa dan Madura, dan IGO (Inlandsche Gemeente Ordonantie) untuk wilayah Jawa dan Madura. Di dalam IGOB di sebutkan bahwa nama jenis persekutuan dari masyarakat asli adalah persekutuan Bumi Putera (di Jawa di sebut desa) sedangkan di bekas karisidenan Palembang disebut Marga dan di bekas karisidenan Bangka Belitung di sebut Haminte atau Kenegerian.

Pengaturan tentang desa juga terdapat dalam pasal 18 UUD 1945 yang menetapkan beberapa daerah yang bersifat istimewa. Pengaturan yang lain terdapat dalam UU No. 19 tahun 1965 tentang pembentukan desapraja atau daerah otonomi adat yang setingkat di seluruh wilayah Indonesia. Kemudian dikeluarkan UU No.5 tahun 1979 tentang pemerintahan desa. Undang-Undang ini menggantikan semua peraturan yang sebelumnya. Atas dasar pertimbangan, bahwa UU No.5 tahun 1979 tidak sesuai dengan jiwa dan semangat UUD 1945 dan perlunya mengakui serta menghormati hak asal usul yang bersifat istimewa maka UU tersebut akhirnya diganti.

Pengaturan baru tentang desa yang menggantikan UU No.5 tahun 1979 terdapat dalam UU No.22 tahun 1999 tentang pemerintahan daerah. Pengaturan tentang desa terdapat dalam Bab XI pasal 93-114. Dengan pertimbangan bahwa UU ini kurang sesuai dengan pelaksanaan otonomi daerah maka UU No.22 tahun 1999 akhirnya direvisi menjadi UU No.32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah.

Berdasarkan Undang-Undang No. 32 tahun 2004 maka organisasi pemerintah desa terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa, dimana perangkat desa terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya. Menurut Undang-Undang ini pula bahwa sekretaris desa diisi dari pegawai negeri sipil yang memenuhi persyaratan. Untuk memperlancar jalannya pemerintahan desa dalam setiap desa dibentuklah *dusun* yang dikepalai oleh *Kepala Dusun* sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh Menteri Dalam Negeri. Kepala Dusun adalah unsur pelaksana tugas Kepala Desa dengan wilayah tertentu.

Pemerintah desa sebagai badan kekuasaan terendah selain memiliki wewenang asli untuk mengatur rumah tangga sendiri (wewenang otonomi/pemerintahan sendiri), juga memiliki wewenang dan kekuasaan sebagai pelimpahan secara bertahap dari pemerintah di atasnya. Pemerintah desa diselenggarakan di bawah pimpinan seorang kepala desa beserta para pembantunya, mewakili masyarakat desa guna hubungan keluar maupun ke dalam masyarakat yang bersangkutan.

Penyelenggaraan pemerintahan desa merupakan substansi penyelenggaraan pemerintahan sehingga desa memiliki kewenangan untuk mengatur rumah tangganya sendiri dan mengurus kepentingan masyarakatnya. Landasan pemikiran dalam pengaturan mengenai pemerintahan desa adalah keanekaragaman, partisipasi, otonomi asli, demokrasi dan pemberdayaan masyarakat.

2. Urusan Pemerintahan Desa

“Urusan pemerintahan desa adalah urusan-urusan yang menjadi tanggung jawab atau tugas pemerintah desa” (Ndraha, 1984:65). Secara umum ada tiga jenis urusan pemerintahan desa, yaitu :

1) Urusan dekonsentratif.

Urusan dekonsentratif adalah urusan-urusan yang menjadi tanggungjawab pemerintah yang lebih atas. Pemerintah itulah yang merencanakan, membiayai, mengawasi, dan yang bertanggungjawab secara keseluruhan. Pelaksanaan operasionalnya ditugaskan kepada pemerintah desa sebagai aparat pemerintah desa nasional di desa yang bersangkutan. Untuk urusan ini, pemerintah desa

mendapat, atau perlu mendapat, biaya, sarana, peralatan, bahan, pedoman, dan fasilitas operasional dari pemerintah yang lebih atas. Jalur urusan dekonsentratif ini ialah pusat, propinsi, kabupaten/kotamadya, kecamatan dan desa. Dalam hal urusan dekonsentratif, masyarakat desa relatif tidak memiliki peranan desisif, kendatipun *relative responsibel* atas tugas-tugas yang dibebankan kepadanya.

2) Urusan Partisipatif

Urusan partisipatif adalah urusan-urusan yang ditetapkan oleh pemerintah, tetapi pelaksanaannya diserahkan kepada masyarakat desa yang bersangkutan sebagai sarana pendidikan pembangunan. Di dalam melaksanakan urusan-urusan itu, masyarakat desa memegang peranan desisif dan responsibel. Tanpa peranan itu, urusan tersebut tidak dapat berfungsi sebagai sarana pendidikan dan pembangunan. Dalam melaksanakan urusan-urusan partisipatif, pemerintah atas memberikan pembinaan dalam berbagai bentuk dan cara, misalnya bantuan uang, rencana, perlombaan desa, peraturan, sarana kelembagaan, kredit dan sebagainya.

3) Urusan rumahtangga desa

Urusan rumahtangga desa diperoleh tidak berdasarkan atas desentralisasi, melainkan berdasarkan tradisi atau adat yang berlaku. Secara garis besar urusan rumahtangga desa adalah urusan-urusan yang :

- a. Secara tradisional berdasarkan adat setempat menjadi urusan rumahtangga desa;
- b. Dalam menyelenggarakannya (mengatur dan mengurus) desa mempunyai kedudukan dan peranan desisif dan responsibel;
- c. Tidak atau belum “diambil alih” atau dijadikan urusan instansi pemerintah yang lebih tinggi;
- d. Tidak dilarang oleh ketentuan resmi yang berlaku dan lebih tinggi;
- e. Berada dalam batas-batas kemampuan desa;
- f. Perlu dilakukan guna menunjang, melanjutkan, atau dalam rangka penggunaan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah yang lebih atas;
- g. Bersifat mendesak, darurat, dan kendatipun secara hukum atau administrasi urusan itu adalah urusan instansi yang lebih atas, guna keselamatan, keamanan dan ketertiban masyarakat desa yang bersangkutan.

Sedangkan berdasarkan Undang-Undang No.32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan desa mencakup:

- 1) Urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul desa;
- 2) Urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa;
- 3) Tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah propinsi, dan/atau pemerintah kabupaten/kota;
- 4) Urusan pemerintahan lainnya yang oleh peraturan perundang-undangan diserahkan kepada desa.

Tugas pembantuan adalah penugasan dari pemerintah kepada daerah dan/atau desa dari pemerintah propinsi kepada kabupaten/kota dan/atau desa serta dari pemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas tertentu. Tugas pembantuan dari pemerintah, pemerintah propinsi dan/atau pemerintah kabupaten/kota kepada desa disertai dengan pembiayaan, sarana dan prasarana, serta sumber daya manusia.

3. Aparat Pemerintah Desa

Aparat merupakan orang yang bekerja pada badan atau instansi yang melaksanakan tugas-tugas pemerintahan atau negara. Aparat pemerintah desa terdiri atas kepala desa dan perangkat desa. Menurut Widjaja (2001:47) perangkat desa terdiri atas :

- 1) unsur staf, yaitu unsur pelayanan seperti Sekretariat Desa dan Perangkat Tata Usaha
- 2) unsur pelaksana, yaitu pelaksana teknis lapangan seperti Urusan Pamong Tani Desa dan Urusan Keamanan
- 3) unsur wilayah, yaitu unsur pembantu Kepala Desa di wilayah bagian Desa seperti Kepala Dusun.

Kepala Desa dipilih langsung oleh penduduk desa dari calon yang memenuhi syarat. Calon yang memperoleh suara terbanyak akan menjadi Kepala Desa setelah disahkan oleh Bupati dengan Surat Keputusan Bupati tentang pengesahan calon Kepala Desa. Sebelum memangku jabatannya Kepala Desa mengucapkan Sumpah/Janji dan dilantik oleh Bupati atau pejabat lain yang ditunjuk. Tugas dan kewajiban Kepala Desa adalah :

- 1) Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa;

- 2) Membina kehidupan masyarakat desa;
- 3) Membina perekonomian desa;
- 4) Mendamaikan perselisihan masyarakat desa;
- 5) Memelihara ketenteraman dan ketertiban masyarakat desa;
- 6) Mewakili desa didalam dan diluar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukumnya;
- 7) Membuat dan menetapkan peraturan desa bersama badan permusyawaratan desa;
- 8) Menjaga kelestarian adat istiadat yang hidup dan berkembang di desa yang bersangkutan.

Penyelenggaraan pemerintahan desa tersebut di atas, termasuk juga pendataan dan kepentingan nasional dan melaporkannya kepada pemerintah melalui Bupati dengan tembusan Camat. Dalam menjalankan tugas dan kewajibannya Kepala Desa wajib bersikap dan bertindak adil, tidak diskriminatif serta tidak mempersulit dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Ndraha (1984:74), dari atau melalui Kepala Desa terbentang jalur-jalur kepemimpinan dan manajemen ke beberapa arah, yaitu :

- 1) Jalur ke atas : jalur perintah dan laporan dari dan ke kecamatan.
- 2) Jalur ke luar : jalur konsultasi dan kerjasama dengan desa-desa lain.
- 3) Jalur ke samping : jalur koordinasi dengan organisasi-organisasi masyarakat, di mana Kepala Desa memegang peranan koordinatif.
- 4) Jalur ke bawah : jalur pelayanan terhadap masyarakat desanya.

Untuk membantu Kepala Desa dalam menjalankan hak, wewenang dan kewajibannya selaku pimpinan pemerintahan desa, maka dibentuklah Perangkat Desa. Dalam melaksanakan tugasnya perangkat desa wajib menyelenggarakan koordinasi, integrasi dan sinkronisasi, baik dalam lingkungannya maupun dengan organisasi lainnya sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing. Perangkat desa dalam melaksanakan tugasnya bertanggung jawab kepada Kepala Desa. Perangkat Desa dapat dipilih dan atau diangkat tanpa pemilihan sesuai dengan kondisi budaya masyarakat setempat, dari penduduk Desa yang memenuhi persyaratan tertentu. Perangkat Desa diberikan penghasilan tetap setiap bulannya sesuai kemampuan keuangan Daerah Kabupaten dan Desa.

Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Jembrana Nomor 15 Tahun 2001 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa, perangkat desa terdiri dari :

- a. Sekretaris Desa
- b. Pelaksana Teknis Lapangan
- c. Kelian Dinas.

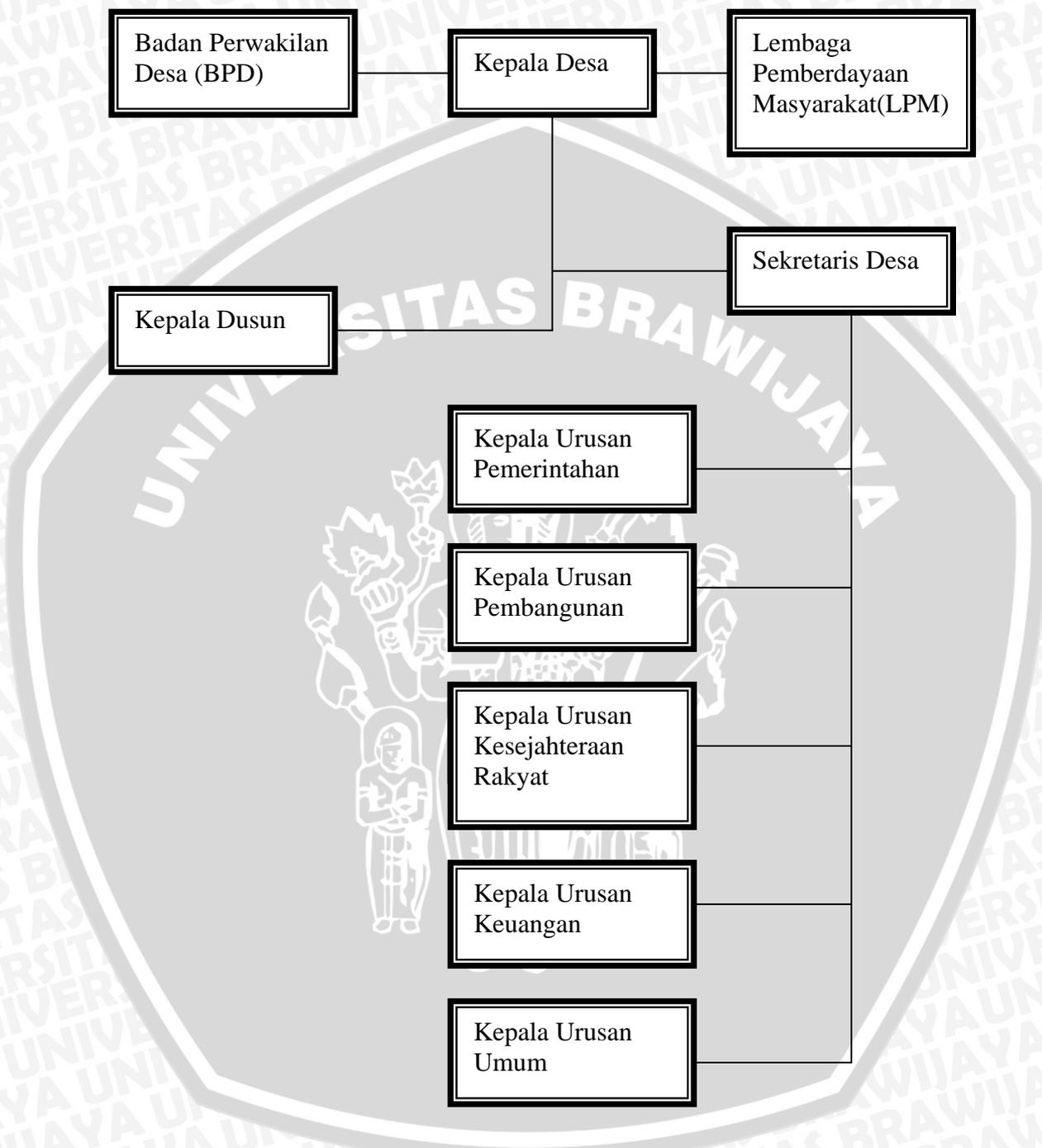
Kelian Dinas merupakan pemimpin *Banjar* sebagai bagian wilayah desa yang merupakan lingkungan kerja Pemerintah Desa. *Banjar* merupakan penyebutan wilayah yang setingkat dengan *dusun*. Sekretaris Desa berkedudukan sebagai unsur Staf Kepala Desa dan memimpin Sekretariat Desa. Sedangkan Kepala Urusan berkedudukan sebagai unsur pembantu Sekretaris Desa dalam bidang tugasnya. Dimana Sekretaris Desa dalam menyelenggarakan tugas dan fungsinya bertanggung jawab kepada Kepala Desa dan Kepala Urusan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya bertanggung jawab Sekretaris Desa.

Pada susunan organisasi pemerintah Desa Mendoyo Daging Tukad adalah menganut pola maksimal yang disesuaikan dengan kebutuhan kondisi sosial masyarakat setempat dengan memiliki 5 (lima) Kepala Urusan yaitu :

1. Kepala Urusan Pembangunan
2. Kepala Urusan Pemerintahan
3. Kepala Urusan Kesejahteraan rakyat
4. Kepala Urusan Keuangan
5. Kepala Urusan Umum.

Susunan perangkat desa menurut Peraturan Daerah Kabupaten Jembrana Nomor 15 Tahun 2001 tentang Susunan dan Tata Kerja Pemerintah Desa sudah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah pada pasal 202 ayat (2) disebutkan bahwa “Perangkat desa terdiri dari sekretaris desa dan perangkat desa lainnya”. Dan yang dimaksud dengan perangkat desa lainnya adalah peran pembantu kepala desa yang terdiri dari sekretariat desa, pelaksana teknis lapangan seperti kepala urusan, dan unsur kewilayahan seperti kepala dusun atau dengan sebutan lainnya. Berikut bagan struktur organisasi Pemerintah Desa Mendoyo Daging Tukad:

Struktur Organisasi Pemerintah Desa Mendoyo Dangin Tukad



4. Kegiatan Administrasi Pemerintahan Desa

Perkataan Administrasi berasal dari bahasa Latin *ad* dan *ministrare*, suatu kata kerja yang berarti melayani, membantu, menunjang atau memenuhi. Menurut The Liang Gie (Sutarto,1987:8) administrasi yang dalam bahasa Inggris disebut “*administration*” diberi pengertian sebagai rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam suatu kerjasama untuk mencapai tujuan tertentu.

Administrasi Pemerintahan Desa ialah semua kegiatan yang bersumber pada wewenang Pemerintah Desa yang terdiri atas tugas-tugas kewajiban, tanggung jawab dan hubungan-hubungan kerja, yang dilaksanakan dengan berlandaskan peraturan-peraturan perundangan yang berlaku guna menjalankan pemerintahan desa. Menurut Widjaja (2002:88) Administrasi Pemerintahan Desa adalah segenap proses pelayanan yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Proses pelayanan di sini dapat diartikan sebagai proses penyelenggaraan atau proses kegiatan.

Kegiatan administrasi pemerintahan desa bersumber dari kewenangan desa, dimana menurut Undang-Undang No.32 Tahun 2004 wewenang pemerintah desa meliputi :

1. urusan pemerintahan yang sudah ada berdasarkan hak asal-usul desa
2. urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan kabupaten/kota yang diserahkan pengaturannya kepada desa
3. tugas pembantuan dari Pemerintah, pemerintah provinsi, dan/atau pemerintah kabupaten/kota
4. urusan pemerintah lainnya yang oleh peraturan perundang-perundangan diserahkan kepada desa.

Adapun gambaran umum dari pelaksanaan kegiatan administrasi pemerintahan desa dapat dirinci sebagai berikut :

1. Pelaksanaan Tugas Bidang Pemerintahan
 - a. Pencatatan dalam Buku Administrasi

Pencatatan-pencatatan tersebut dilakukan di dalam berbagai Buku Register, mengenai berbagai hal dan peristiwa yang menyangkut kehidupan/tindakan warga masyarakat berdasarkan laporan yang diperoleh melalui Sub-Pelayanan Umum dari masyarakat yang berkepentingan.

Hal ini merupakan pekerjaan rutin Pemerintahan yang diharuskan bagi Pemerintahan Desa guna membina ketertiban warga masyarakat Desa. Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 5 Tahun 1991 tentang Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa dan Kelurahan, Pemerintah Desa perlu melakukan pencatatan data dan informasi melalui Buku administrasi Pemerintah Desa

b. Tugas-tugas Umum

Yang termasuk dalam pelaksanaan tugas-tugas umum administrasi pemerintahan desa adalah sebagai berikut :

- 1) Menerima dan melaksanakan instruksi-instruksi dan petunjuk-petunjuk Pemerintah di atasnya, mengenai bidang Pemerintahan, ketertiban/keamanan, tugas-tugas teknis dan kesejahteraan.
- 2) Membuat laporan secara periodik mengenai keadaan dan perubahan penduduk, keamanan serta sosial ekonomi wilayah desa dan sebagainya berdasarkan hasil pencatatan buku-buku Register Desa, kepada Pemerintah Kecamatan
- 3) Melaksanakan hal-hal yang menjadi keputusan Rapat (rembug) desa.
- 4) Melaksanakan tugas-tugas lain baik yang bersifat administratif maupun operasionil sebagai akibat perluasan tugas-tugas dengan dilaksanakannya program-program pembangunan desa.
- 5) Mengadakan kerjasama dengan instansi-instansi/organisasi lain yang terdapat dalam tingkat desa antara lain: Bimas (Bimbingan masyarakat dari kepolisian), Babinsa (Bintara Pembina Desa), RT/RW, hansip di bidang ketertiban dan keamanan, Sekolah-sekolah Dasar/Madrasah dan sebagainya dalam lingkungan Desa
- 6) Menyelesaikan permasalahan yang berhubungan dengan tanah desa/agraria.

- 7) Membantu mengumpulkan iuran rehabilitasi daerah, perpajakan dan/atau retribusi tingkat wewenang Pemerintah Desa.
- 8) Dan lain-lain.

2. Pelaksanaan Tugas Bidang Pelayanan Kepada Masyarakat

Aparat pemerintah desa diharapkan dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat, dimana Pemerintah Desa merupakan subsistem penyelenggaraan pemerintahan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat yang dilayaninya. Pemerintah Desa harus dapat memberikan pelayanan yang cepat dengan biaya yang bisa dijangkau oleh masyarakat setempat. Pelaksanaan tugas bidang pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh aparat pemerintah desa adalah :

- a. Pemberian macam-macam izin antara lain: izin tempat tinggal, izin keramaian, izin meninggalkan desa, izin usaha, mendirikan bangunan baru dan sebagainya.
- b. Sebagai otorita eselon bawah yang berwenang untuk memberikan macam-macam surat keterangan guna berbagai keperluan, antara lain: surat keterangan bukti diri (kenal lahir, mati) nikah/talak/rujuk, kartu penduduk, kelakuan baik, pemberian kesaksian untuk berbagai transaksi (jual/beli/sewa tanah dan sebagainya).
- c. Menyampaikan surat-surat pos dari kecamatan atau panggilan bagi penduduk wilayah desa.
- d. Dan lain-lain.

3. Pelaksanaan Tugas Bidang Tata Usaha

a. Tata Usaha Umum

Pelaksanaan tata usaha Pemerintah Desa sebagai salah satu segi administrasi pemerintahan desa, bersifat sederhana atau elementer. Tata usaha umum merupakan kegiatan administrasi dalam arti sempit. Pekerjaan-pekerjaan yang harus dilakukan di dalam tata usaha pemerintah desa ialah dapat kita perinci menjadi pekerjaan-pekerjaan antara lain meliputi register dan dokumentasi, serta penyusunan surat-surat mengenai laporan data-data tentang keadaan wilayah desa, yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas bidang Pemerintahan dan Pelayanan Umum, laporan keuangan dan hal-hal lain yang telah ditetapkan sebagai tugas Pemerintah desa.

b. Tata Usaha Keuangan Pemerintah Desa

Menurut Undang-Undang No 32 tahun 2004, yang dimaksud dengan Keuangan Desa adalah semua hak dan kewajiban desa yang dapat dinilai dengan uang serta segala sesuatu baik berupa uang maupun berupa barang yang dapat dijadikan milik desa berhubung dengan pelaksanaan hak dan kewajiban. Dalam Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa sumber pendapatan desa terdiri atas :

1. pendapatan asli desa;
2. bagi hasil pajak daerah dan retribusi daerah kabupaten/kota;
3. bagian dari dana perimbangan keuangan pusat dan daerah yang diterima oleh kabupaten/kota;
4. bantuan dari Pemerintah, pemerintah provinsi, dan pemerintah kabupaten/kota;
5. hibah dan sumbangan dari pihak ketiga.

Pengelolaan keuangan desa sebagaimana dimaksud dalam undang-undang tersebut dilakukan oleh kepala desa yang dituangkan dalam peraturan desa tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBD) dan dimanfaatkan sepenuhnya untuk kepentingan penyelenggaraan pemerintahan, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan masyarakat di desa yang bersangkutan. Kegiatan pengelolaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa yang ditetapkan setiap tahun dengan Peraturan Desa meliputi penyusunan anggaran, pelaksanaan tata usaha keuangan, perubahan serta perhitungan anggaran. Pedoman tentang pengelolaan keuangan desa tersebut ditetapkan oleh Bupati atau Walikota dengan berpedoman pada peraturan perundang-undangan.

Pelaksanaan administrasi keuangan desa dilakukan pada Buku Administrasi Keuangan Desa yang dipegang oleh Kaur Keuangan. Setiap penerimaan dan pengeluaran keuangan desa harus dicatat dalam Buku Administrasi Keuangan Desa dan setiap pengeluaran keuangan desa harus mendapat persetujuan dari Kepala Desa sesuai dengan bukti pengeluaran keuangan desa yang dapat dipertanggungjawabkan.

Dalam rangka pengawasan, Pemerintah Desa harus menyerahkan Peraturan Desa dan Keputusan Kepala Desa yang disampaikan kepada Pemerintah Kabupaten selambat-lambatnya dua minggu setelah ditetapkan dengan tembusan Camat.

B. Kinerja

1. Pengertian Kinerja

Kinerja dipersamakan dengan kata dalam bahasa Inggris yaitu “*performance*”, yang artinya daya guna, prestasi atau hasil. Pendapat Aman Sudarto (1999:3) yang menjelaskan bahwa kinerja adalah sebagai hasil atau unjuk kerja dari suatu organisasi yang dilakukan oleh individu yang dapat ditunjukkan secara konkrit dan dapat diukur.

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

1. Kinerja organisasi, yaitu hasil kerja konkrit yang dapat diukur dari organisasi dan dapat dipengaruhi oleh kinerja proses dan kinerja individu, yang membutuhkan standart kinerja sebagai alat ukur, sehingga ukuran kinerja tersebut dapat bersifat kuantitatif atau kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
2. Kinerja proses, yaitu hasil kerja konkrit dan dapat diukur dari bekerjanya mekanisme kerja organisasi, dipengaruhi oleh kinerja individu dan membutuhkan standart kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja lebih bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.
3. Kinerja individu, yaitu hasil kerja konkret dan dapat diukur dari hasil kerja individu (produktivitas kerja), dipengaruhi oleh berbagai factor dalam diri individu yang membutuhkan standart kerja sebagai alat ukur sehingga ukuran kinerja bersifat kualitatif dan tidak selalu mencerminkan potensi organisasi.

Dengan adanya beberapa jenis kinerja yang telah disebutkan di atas, kinerja perseorangan harus lebih diperhatikan karena kinerja organisasi merupakan hasil dari kumpulan kinerja perseorangan /individu. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai mempunyai peranan yang sangat menentukan dalam suatu organisasi, oleh karena itu pegawai negeri sipil perlu berada pada kondisi yang unggul. Artinya mampu mewujudkan perubahan secara inovatif dan proaktif.

Selain kinerja aparat yang dapat diartikan sebagai suatu bentuk ukuran efisiensi dan efektivitas tidaknya suatu organisasi itu dijalankan. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Stoner (1995:9) yang menyatakan bahwa “Kinerja merupakan suatu ukuran efisien dan efektif seorang manajer atau sebuah organisasi, seberapa baik manajer atau sebuah organisasi, seberapa baik manajer/organisasi itu mencapai tujuan yang memadai”.

Lebih lanjut Anthoni (1990:12) menyatakan bahwa kinerja juga dapat dikatakan sebagai suatu tingkat kemampuan seorang/organisasi dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan secara efisien dan afektif. Sedangkan efektifitas organisasi berkaitan dengan kemampuannya untuk mencapai tujuan yang diinginkan dan efisien menggambarkan beberapa masukan (input) yang diperlukan untuk menghasilkan satu unit keluaran (out put).

2. Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja aparat merupakan suatu hal yang sangat penting khususnya dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi pelaksanaan pekerjaan atau tugas-tugas yang harus ditangani oleh suatu organisasi. Dengan demikian penilaian kinerja tersebut mempunyai suatu tujuan yang diharapkan dapat meningkatkan mutu atau kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Penilaian kinerja merupakan suatu proses untuk mengukur kinerja tersebut sebagaimana yang dikemukakan oleh Henry Simamora (1995:327),

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

Selain itu Henry Simamora juga mengatakan bahwa tujuan pokok system penilaian kinerja adalah untuk menghasilkan informasi akurat dan valid berkenaan dengan perilaku dan kinerja anggota organisasi. Semakin valid dan akurat informasi yang dihasilkan, semakin besar potensi nilainya terhadap organisasi (1995:330).

Sedangkan menurut Randall S. Schuler (1999:3) tujuan penilaian kinerja dapat dikelompokkan ke dalam empat kategori, yaitu:

1. Evaluasi yang menekankan perbandingan antar organisasi
2. Pengembangan yang menekankan perubahan-perubahan dalam diri seseorang dengan berjalannya waktu.
3. Pemeliharaan sistem.
4. Dokumentasi keputusan-keputusan sumber daya manusia.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tujuan penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengukur efektifitas manajemen berdasarkan hasil evaluasi terhadap kegiatan yang dilakukan oleh organisasi.
2. Sebagai dasar untuk mengembangkan kualitas aparat atau pegawai yang ada.
3. Sebagai landasan dalam menentukan suatu kebijaksanaan dalam mengembangkan sumber daya manusia yang ada.

Kemudian guna menjamin obyektifitas pegawai negeri sipil yang memiliki kriteria unggul dengan kinerja tinggi, perlu diadakan penilaian pelaksanaan pekerjaan dari pegawai dalam suatu organisasi.

Untuk melihat baik buruknya kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan publik maka aspek yang dipergunakan adalah sebagai berikut :

1) Prosedur pelayanan;

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir (Flow Chart) yang dipampang dalam ruangan pelayanan. Bagan Alir sangat penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik karena berfungsi sebagai :

- a) Petunjuk kerja bagi pemberi pelayanan;
- b) Informasi bagi penerima pelayanan;
- c) Media publikasi secara terbuka pada semua unit kerja pelayanan mengenai prosedur pelayanan kepada penerima layanan;
- d) Pendorong terwujudnya sistem dan mekanisme kerja yang efektif dan efisien;
- e) Pengendali (control) dan acuan bagi masyarakat dan aparat pengawasan untuk melakukan penilaian/pemeriksaan terhadap konsistensi pelaksanaan kerja.

Kedudukan prosedur sangat penting karena sah atau tidaknya perbuatan orang dalam kaitan organisasi ditentukan oleh tingkah lakunya berdasarkan prosedur tersebut. Prosedur dibuat atas dasar penelitian dilapangan terlebih dahulu,

supaya dapat memenuhi keperluan memperlancar mekanisme kerja. Apabila suatu prosedur telah dibuat lalu diterapkan dan ternyata hasilnya baik, maka lalu dibakukan menjadi prosedur tetap. Dengan pembakuan prosedur, makin kuat kedudukan prosedur dalam rangka pencapaian tujuan, ini berarti bahwa prosedur yang baku itu harus dapat menjadi tingkah laku kerja setiap pegawai dalam organisasi itu. Dengan demikian dapat dihindari perubahan-perubahan prosedur setiap saat, karena hal ini akan mempengaruhi kelancaran mekanisme pekerjaan. Karena prosedur bersifat mengatur perbuatan baik kedalam (intern) maupun keluar (ekstern), maka ia harus diketahui dan dipahami oleh orang yang berkepentingan, baik pegawai maupun pihak-pihak diluar organisasi.

2) Waktu penyelesaian pelayanan;

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus terlebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap.

3) Biaya pelayanan;

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Biaya pelayanan tidak boleh terlalu mahal karena dapat memberatkan masyarakat. Biaya pelayanan harus diusahakan dapat terjangkau oleh semua lapisan masyarakat. Kepastian dan rincian biaya pelayanan publik harus diinformasikan secara jelas kepada masyarakat.

4) Sikap aparat pemerintah dalam melayani.

Sikap yang dimaksud di sini adalah suatu bentuk aktivitas akal dan pikiran yang ditujukan pada obyek tertentu yang sedang dihadapi. Oleh karena sikap itu ditujukan pada obyek tertentu maka ia cenderung berubah sesuai dengan

perubahan obyek. Bahkan terhadap obyek yang sama tetapi dalam waktu yang berbeda orang dapat menunjukkan sikap yang berbeda. Jadi sikap adalah relatif, sangat tergantung pada situasi dan obyeknya. Aparatur sebagai orang yang bertugas melaksanakan pekerjaan birokrasi pemerintah harus menunjukkan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Aparatur tidak boleh bersikap diskriminatif dalam memberikan pelayanan, misalnya mendahulukan orang yang dikenal atau orang yang terpendang.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Poerwadarminta (1991:504) “pelayanan adalah perihal atau cara melayani, usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang, jasa, serta kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”. Sedangkan Suparlan (dalam Sedarmayanti, 2000:206) menyatakan bahwa “pelayanan adalah memberikan bantuan atau pertolongan kepada orang lain baik materiil maupun non materiil agar orang lain dapat mengatasi masalahnya”. Davidow (dalam Zauhar, 2001:2) menyatakan “pelayanan adalah hal-hal yang jika diterapkan terhadap suatu produk akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan”. Di pihak lain Sianipar menyatakan “pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau kelompok orang, artinya obyek yang dinilai adalah individu, pribadi (seseorang) dan organisasi/sekelompok organisasi” (Sianipar1998:5). Sedangkan publik dapat diartikan sebagai masyarakat/rakyat.

Arti pelayanan publik (*public service*) selalu terkait dengan pengertian publik, khususnya dalam kaitannya dengan kajian *public administration*. Moenir (1998:26) mengartikan “pelayanan publik sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan materiil melalui sistem prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”. Menurut Siagian (1992:131) “pelayanan publik adalah aktivitas yang dilakukan untuk memberikan jasa-jasa dan kemudahan

kepada masyarakat”. Berkenaan dengan hal ini, tekanan pengertian publik lebih diarahkan kepada pengguna jasa pelayanan yang dilakukan oleh seorang pelayan publik, dalam hal ini adalah pegawai pemerintah. Para pengguna jasa pelayanan publik yang paling konkrit tentu saja adalah mereka yang langsung menerima atau menikmati jasa pelayanan publik itu. Sekalipun demikian, secara konseptual pihak yang disebut sebagai pengguna jasa pelayanan publik itu sesungguhnya tidak hanya mereka yang langsung menikmatinya. Para calon pengguna dan para pengguna jasa pelayanan publik di masa datang termasuk kategori ini.

2. Kualitas Pelayanan

Assauri dalam buku materi kuliah Manajemen Pelayanan Publik UNIBRAW (2002:21) menyatakan bahwa “kualitas adalah faktor-faktor yang terdapat dalam suatu barang atau jasa yang menyebabkan barang/jasa tersebut sesuai dengan tujuan untuk apa barang dan jasa tersebut ditujukan dan dimaksudkan”. Dalam tataran sederhana, Parasuraman (1988 : 17) mengartikan “makna secara terminologis kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas layanan yang mereka terima”. Dengan demikian kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu layanan yang baik.

Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa dengan adanya dua unsur utama dalam kualitas jasa yaitu *expected service* dan *perceived service*. Apabila jasa yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika kualitas jasa yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan, maka kualitas jasa akan dipersepsikan buruk atau tidak memuaskan. Dengan demikian baik atau tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan pemakainya secara konsisten.

Kualitas pelayanan juga dapat dilihat dari kepuasan orang yang menggunakan layanan. Fitzsimmons (dalam Syafii, 2003:116) mengatakan “bahwa rasa puas orang yang memerlukan pelayanan bisa diartikan dengan

memperbandingkan bagaimana pandangan antara pelayanan yang diterima dengan harapan pelayanan yang diharapkan”.

Berdasarkan pendapat-pendapat di atas maka dapat disimpulkan bahwa kualitas merupakan sesuatu nilai yang dilihat dari sudut pandang mereka yang dilayani. Sebagai konsekuensi atas pemenuhan kebutuhan atau harapannya maka akan tercipta kepuasan para pelanggan. Dengan demikian kualitas merupakan perwujudan atau gambaran-gambaran hasil-hasil yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan. Ada dua hal yang berhubungan dengan kualitas suatu produk yaitu produk harus mempunyai keistimewaan dan bebas defisiensi.

Jadi dalam pelayanan pemerintah, rasa puas masyarakat terpenuhi bila apa yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Masyarakat menghendaki pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Izin Mengemudi, Izin Mendirikan Bangunan, dan lain-lain dikerjakan dalam waktu yang singkat, dengan biaya relatif murah serta mutu yang baik. Jadi, bila yang mereka terima adalah pembuatannya dikerjakan berlarut-larut, biaya yang dikeluarkan cukup tinggi dan tidak transparan, serta mutunya buruk (tidak bisa dibaca, salah tanggal dan nama, atau salah lokasi) maka masyarakat tidak puas. Jika masyarakat puas berarti kualitas pelayanan publik dari pemerintah sudah baik.

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparat pemerintah, maka dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Berdasarkan keputusan tersebut penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah harus sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik sebagai berikut :

1) Kesederhanaan

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

2) Kejelasan

- Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- 3) Kepastian waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 8) Kemudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakn ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Selain itu setiap penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memiliki standar pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik menurut Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara No.63 tahun 2003 meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan menurut pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- 2) Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- 3) Biaya pelayanan
Biaya/tariff pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan
kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

3. Etika Pelayanan Publik

Secara etimologis istilah etika berasal dari bahasa Yunani ethos yang artinya kebiasaan, salah satu cabang filsafat yang dibatasi dengan dasar nilai moral menyangkut apa yang diperbolehkan atau tidak, yang baik atau tidak baik, yang pantas atau tidak pantas pada perilaku manusia (Ensiklopedi Nasional Indonesia: 1989-205). Dalam kehidupan bermasyarakat ada suatu aturan moral yang membolehkan atau melarang perbuatan tertentu. Aturan moral itu harus diikuti oleh masyarakat dan akan menimbulkan hukuman bagi pelanggarnya. Namun demikian juga sebaliknya, seseorang akan mendapatkan imbalan (*reward*) apabila perilaku yang dilaksanakan dianggap ideal.

Demikian pula halnya dengan kehidupan birokrasi sangat memerlukan etika untuk dapat menjalankan tugasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Faktor utama yang menjadi penentu keberhasilan kinerja sebuah sistem penyelenggaraan pelayanan publik, baik pada tingkat nasional maupun sektoral atau regional, adalah faktor manusia yang berada di belakang sistem itu. Manusia di sini menunjuk ke arah petugas dan/atau pejabat yang menyediakan pelayanan publik bagi masyarakat. Walaupun di dukung oleh tata peraturan yang lengkap serta dikendalikan oleh standar kualitas yang memadai, namun tanpa didukung oleh integritas, kompetensi serta profesionalitas dari para petugas/pejabatnya, maka seluruh sistem pelayanan publik itu akan kehilangan daya-gunanya samasekali. Karena itu menurut Prof. Drs. Ismani HP, MA. dalam Jurnal Administrasi Negara Vol. II No. 1 September 2001(31-41), tindak-tanduk *public official* atau orang yang dipekerjakan pada sebuah otoritas administrasi publik, dalam menjalankan fungsinya itu perlu dibatasi oleh seperangkat norma-norma yang dituangkan di dalam semacam ***Code of Conduct for Public Officials***, yang antara lain mencakup norma-norma perilaku tentang:

- a. kewajiban untuk bekerja sesuai dengan aturan-aturan hukum dan standar etik yang relevan dengan fungsinya;

- b. kewajiban untuk menempatkan diri secara netral dari atau bebas dari pengaruh kepentingan politis atau ekonomis tertentu;
- c. kewajiban untuk bersikap dan bekerja dengan jujur, imparisial, dan efisien;
- d. kewajiban untuk senantiasa bekerja dengan sopan santun, baik terhadap warga masyarakat yang dilayaninya, maupun terhadap atasan, kolega maupun bawahannya;
- e. kewajiban untuk menghindarkan diri dari pertentangan antara kepentingan pribadi dengan posisi publiknya;
- f. kewajiban untuk tidak mengambil keuntungan yang tidak wajar dari posisi atau kedudukannya demi kepentingan pribadi;
- g. kewajiban untuk senantiasa berperilaku sedemikian rupa demi mempertahankan dan meningkatkan kepercayaan dan keyakinan publik terhadap integritas, imparisialitas serta efektivitas pelayanan publik yang diselenggarakannya;
- h. kewajiban untuk melaksanakan tugas dan fungsinya atas dasar itikad baik, ketekunan berdasarkan keakhlian profesional, pengetahuan dan pengalaman yang memadai;
- i. kewajiban untuk senantiasa menjaga keseimbangan antara penghormatan terhadap hak-hak asasi dan kebebasan warga masyarakat dengan kewajiban untuk mendahulukan kepentingan umum, dan tidak menetapkan pembatasan-pembatasan yang tidak wajar (*unreasonable restrictions*);
- j. kewajiban untuk menghormati hak warga masyarakat atas informasi publik;
- k. sanksi-sanksi hukum yang tegas terhadap pelanggaran-pelanggaran terhadap *Code of conduct* ini.

Apabila aparat pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat selalu berpegang teguh pada etika yang berlaku maka niscaya pelayanan publik yang diberikan akan optimal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah yang telah disajikan, dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu penelitian yang berupaya untuk mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya.. Sebagaimana disebutkan oleh Nazir (1988:63) bahwa :

Metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu obyek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran atau pun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat serta hubungan antar fenomena yang diteliti.

Jadi tujuan penelitian deskriptif adalah untuk mendeskripsikan atau memaparkan peristiwa-peristiwa penting yang terjadi pada masa kini, sedangkan deskripsi peristiwa-peristiwa tersebut dilakukan secara sistematis dan menekankan pada faktual dibanding penyimpulannya atau memaparkan apa adanya.

Metode ini ditempuh dengan alasan karena metode deskriptif tidak perlu mencari atau menerangkan makna implikasi yang mendalam karena pada intinya penulis hanya dituntut untuk memberikan gambaran mengenai situasi atau kejadian terhadap data hasil penelitian.

Sedangkan penelitian kualitatif yang dimaksudkan adalah dengan menggunakan data-data non-statistik yang tertera pada tabel-tabel yang tersedia.

Jadi penelitian ini akan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana peneliti akan berusaha menggambarkan, melukiskan, dan memaparkan obyek yang diteliti berdasarkan keadaan secara apa adanya dengan menggunakan data-data non-statistik yang tersedia.

B. Fokus Penelitian

Moleong (2000:237) mengatakan bahwa penentuan fokus penelitian akan membatasi studi, sehingga penentuan tempat penelitian menjadi lebih layak dan penentuan fokus yang tepat akan mempermudah penyaringan informasi yang masuk. Jadi ketajaman analisis penelitian dapat dipengaruhi oleh kemampuan kita dalam menentukan fokus penelitian yang tepat.

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian adalah :

1. Bentuk-bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah Desa Mendoyo Daging Tukad, Kecamatan Mendoyo, Kabupaten Jembrana.
 - a. Pelayanan administrasi perizinan.
 - b. Pelayanan surat keterangan
 - c. Pelayanan penyampaian informasi
2. Kinerja aparat pemerintah Desa Mendoyo Daging Tukad Kecamatan Mendoyo Kabupaten Jembrana dalam pelayanan publik.
 - a. Prosedur pelayanan.
 - b. Waktu penyelesaian pelayanan.
 - c. Biaya pelayanan
 - d. Sikap aparatur desa dalam melayani
3. Kendala yang dihadapi aparat pemerintah desa dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian yang dimaksudkan adalah lokasi dimana peneliti melakukan penelitian yakni di Kantor Desa Mendoyo Daging Tukad, Kecamatan Mendoyo, Kabupaten Jembrana, Propinsi Bali.

Sedangkan situs penelitian adalah merupakan tempat dimana sebenarnya peneliti melakukan penelitian guna memperoleh data maupun informasi yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Adapun situs dalam penelitian ini adalah:

1. Kantor Kepala Desa Mendoyo Daging Tukad
2. Ruang Sekretariat Desa Mendoyo Daging Tukad
3. Rumah Kediaman Kepala Dusun
4. Rumah Kediaman Warga Desa Mendoyo Daging Tukad

D. Sumber Data

Data-data yang diperoleh melalui sumber data merupakan informasi yang sangat berharga dari usaha mencapai penyelesaian masalah dalam penelitian ini. Yang dimaksud sumber data adalah orang ataupun dokumen yang terkait

langsung dengan permasalahan penelitian yang dipilih penulis sebagai sumber informasi atau narasumber. Menurut Lofland dan Lofland yang dikutip oleh Moleong (2002) mengatakan bahwa sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain.

Sumber-sumber data yang dimaksud berasal dari data primer dan sekunder :

1. Data Primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan dicatat untuk pertama kalinya (Marzuki, 2002:55). Sumber data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui wawancara, dengan subyek yang diwawancarai antara lain dengan Aparat desa Mendoyo Daging Tukad dan anggota masyarakat.

2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah data yang bukan diusahakan sendiri pengumpulannya oleh peneliti misalnya dari biro statistik, majalah, keterangan-keterangan atau publikasi lainnya (Marzuki, 2002:56). Sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah dokumen atau arsip, serta data dari internet yang berkaitan dengan penelitian.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Studi Pustaka (*Library Study*)

Studi pustaka ini dilakukan dalam rangka menyusun kerangka teoritis yang nantinya akan digunakan sebagai petunjuk dalam pengumpulan data lapangan dan sebagai landasan analisis.

2. Studi Lapangan (*Field Study*)

Studi ini digunakan untuk memperoleh data dari lapangan dengan menggunakan teknik :

a. Observasi (Pengamatan)

Yaitu dengan melakukan pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala atau fenomena yang diselidiki. Adapun fenomena yang

diamati dalam penelitian ini ialah hal yang berkaitan dengan kinerja aparat pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad dalam pelayanan publik.

b. Interview (Wawancara)

Yaitu mendapatkan informasi dengan melakukan tanya jawab secara langsung kepada responden. (Singarimbun, 1989:192). Wawancara tersebut mengenai persoalan yang berkaitan dengan kinerja aparat pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad dalam pelayanan publik. Subyek yang diwawancarai dalam hal ini adalah aparat desa Mendoyo Dangin Tukad dan anggota masyarakat desa Mendoyo Dangin Tukad.

c. Dokumentasi

Yaitu dengan cara melihat dan mencatat serta memanfaatkan dokumen atau arsip yang berkaitan dengan masalah penelitian di Kantor Desa Mendoyo Dangin Tukad.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian ini menunjuk pada alat yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penelitian. Adapun instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. *Peneliti sendiri*, Moleong (2000:4) mengemukakan bahwa salah satu ciri penelitian kualitatif adalah manusia sebagai alat sehingga peneliti sendiri atau dengan bantuan orang lain merupakan alternatif pengumpul data utama. Sebab hanya manusia sebagai alat sajalah yang dapat berhubungan dengan responden/dengan obyek-obyek lainnya dan hanya manusialah yang mampu memahami kaitan kenyataan-kenyataan di lapangan.
2. *Interview Guide*, yang memberikan pedoman untuk mempermudah wawancara.
3. *Field Note*, buku catatan lapangan yang berguna untuk mencatat informasi, uraian yang bersifat non verbal yang diperoleh selama penelitian.

G. Teknik Analisa Data

Analisa data merupakan bagian yang sangat penting dalam metode ilmiah karena dengan analisa data dapat diberi arti, makna yang berguna dalam

memecahkan masalah penelitian itu sendiri. Analisa data menurut Patton (dalam Moleong, 2000:103) adalah “proses mengatur urutan data, mengorganisasikan ke dalam suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar”.

Menurut Miles dan Huberman (1992:18-20) mengemukakan bahwa analisa dengan menggunakan analisa model interaktif melalui tiga prosedur, yaitu:

a. Reduksi data

Reduksi data dimaksudkan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data “kasar” yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh di lapangan akan direduksi, dirangkum dan diklasifikasikan yang kemudian dilakukan pemilihan terhadap data-data yang diperoleh, pemilihan data-data pokok yang relevan dengan permasalahan dan fokus penelitian. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus selama proses penelitian berlangsung.

b. Penyajian data

Penyajian data merupakan sekumpulan informasi yang tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan adanya penyajian data ini maka akan memudahkan peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian tersebut., sehingga akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang harus dilakukan.

c. Penarikan kesimpulan (*verifikasi*)

Penarikan kesimpulan dilakukan dengan longgar, tetap terbuka dan semakin lama menjadi lebih rinci berdasarkan kumpulan-kumpulan data yang diperoleh di lapangan sedemikian rupa, kemudian dianalisis terhadap data tersebut untuk memperoleh gambaran yang sebenarnya.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Desa Mendoyo Dangin Tukad

1. Kondisi Geografis

Secara geografis desa Mendoyo Dangin Tukad termasuk dalam wilayah Kecamatan Mendoyo, Kabupaten Jembrana, Propinsi Bali. Desa Mendoyo Dangin Tukad merupakan salah satu desa dari sebelas desa yang ada di Kecamatan Mendoyo. Desa Mendoyo Dangin Tukad terdiri dari empat (4) banjar. *Banjar* merupakan penyebutan wilayah yang setingkat dengan dusun, dan dikepalai oleh seorang *kelian dinas*. Secara administratif desa Mendoyo Dangin Tukad mempunyai batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah timur berbatasan dengan desa Pergung.
- Sebelah barat berbatasan dengan desa Mendoyo Dauh Tukad.
- Sebelah utara berbatasan dengan desa Pohsanten
- Sebelah selatan berbatasan dengan desa Yeh Kuning dan Lingkungan Samblong Kelurahan Sangkaragung.

Jarak desa Mendoyo Dangin Tukad dengan ibu kota kecamatan Mendoyo adalah 2,5 km dengan waktu tempuh kurang lebih 10 menit. Sedangkan jarak desa Mendoyo Dangin Tukad dengan ibu kota kabupaten Jembrana adalah 6 km dengan waktu tempuh kurang lebih 20 menit.

Luas wilayah desa Mendoyo Dangin Tukad adalah 314 Ha. Sebagian besar tanah di desa Mendoyo Dangin Tukad dimanfaatkan untuk lahan pertanian baik berupa sawah maupun lahan kering, dengan perincian luas sawah 157,794 Ha dan lahan kering 16,00 Ha. Selain untuk pertanian sebagian tanah juga dimanfaatkan untuk perkebunan. Pemanfaatan tanah yang lain yaitu untuk pemukiman umum 25,68 Ha, perkantoran pemerintah 5,00 Ha, dan lapangan olahraga 0,45 Ha. Ketinggian desa Mendoyo Dangin Tukad diukur dari permukaan laut adalah 10-11 km dengan curah hujan rata-rata 3000mm/th.

2. Kondisi Demografis

Desa Mendoyo Dangin Tukad juga termasuk salah satu desa di kecamatan Mendoyo yang memiliki jumlah penduduk yang tidak begitu banyak. Berdasarkan data yang ada di Kantor desa Mendoyo Dangin Tukad jumlah

penduduk desa Mendoyo Dangin Tukad pada tahun 2008 sampai bulan Juli mencapai 2.898 jiwa yang terdiri dari 733 Kepala Keluarga (KK). Dari jumlah tersebut apabila dirinci menurut jenis kelaminnya maka terdiri dari 1.550 penduduk wanita, sedangkan 1.358 adalah penduduk laki-laki. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dari tabel berikut ini:

Tabel I

Jumlah Penduduk Berdasarkan Jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah (Jiwa)
Perempuan	1550
Laki-laki	1358
Jumlah	2898

Sumber: Buku Induk Penduduk Desa

Desa Mendoyo Dangin Tukad merupakan desa yang homogen. Hal ini ditandai dengan keadaan penduduk desa yang homogen. Mayoritas penduduk desa Mendoyo Dangin Tukad adalah pemeluk agama Hindu. Hanya ada beberapa penduduk yang beragama selain Hindu. Berikut ini adalah tabel penduduk berdasarkan agama yang mereka peluk:

Tabel II

Jumlah Penduduk Berdasarkan Agama

No	Agama	Jumlah
1	Islam	24
2	Kristen	6
3	Katolik	-
4	Hindu	2858
5	Budha	-

Sumber: Buku Induk Penduduk Desa

Tingkat pendidikan penduduk di desa sudah cukup bagus. Mayoritas penduduk desa Mendoyo Dangin Tukad berpendidikan Sekolah Menengah Umum (SMU) dan yang sederajat. Sedangkan sisanya berpendidikan Sekolah Lanjutan Tingkat Pertama (SLTP) dan yang sederajat, Sekolah Dasar (SD) dan Perguruan Tinggi Untuk lebih jelasnya berikut ini adalah tabel jumlah penduduk berdasarkan tingkat pendidikannya:

Tabel III
Jumlah Penduduk Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	Sekolah Dasar (SD)	625
2	SLTP dan yang sederajat	798
3	SMU dan yang sederajat	1020
4	Perguruan Tinggi	104

Sumber: Buku Induk Penduduk Desa

3. Sosial Ekonomi

Dalam bidang sosial ekonomi desa Mendoyo Dangin Tukad memiliki beberapa sektor perekonomian yang cukup potensial untuk menunjang kemajuan desa Mendoyo Dangin Tukad. Sektor perekonomian yang ada di desa Mendoyo Dangin Tukad meliputi :

1) Sektor Pertanian

Desa Mendoyo Dangin Tukad adalah desa agraris, sehingga sebagian besar penduduknya bekerja sebagai petani. Para petani di sana adalah petani pemilik dimana mereka menggarap lahan pertanian milik mereka sendiri. Sedangkan sebagian kecil lainnya adalah buruh tani. Penduduk desa Mendoyo Dangin Tukad yang bekerja sebagai petani sangat menggantungkan hidupnya dari hasil pertanian mereka. Komoditi pertanian yang selama ini banyak dihasilkan oleh para petani di desa Mendoyo Dangin Tukad adalah beras, jagung, palawija, sayur-sayuran dan singkong. Sebagian besar dari mereka menjual hasil pertaniannya kepada para pedagang besar yang datang membeli hasil pertaniannya ke rumah penduduk, dan sebagian kecil menjual hasil pertaniannya ke pasar. Petani di sana jarang menjual hasil pertaniannya ke Koperasi Unit Desa (KUD) karena kadang-kadang harga jual di KUD lebih rendah bila dibandingkan dengan harga jual di pasar.

2) Sektor Perkebunan

Selain pertanian sektor perkebunan juga merupakan salah satu sektor perekonomian yang cukup potensial. Tanaman perkebunan yang terdapat di desa Mendoyo Dangin Tukad antara lain kelapa, coklat dan kopi. Tanaman perkebunan yang selama ini menghasilkan komoditi terbanyak adalah kelapa.

Hal ini mengingat bahwa kelapa sangat cocok dengan iklim dan udara di sana. Buah kelapa biasanya dijual dalam bentuk butiran kepada pedagang besar kemudian dijadikan kopra. Selain kelapa tanaman perkebunan yang juga banyak ditanam oleh penduduk adalah tanaman kakao atau coklat.

3) Sektor Industri

Sektor industri juga mulai berkembang di desa Mendoyo Daging Tukad. Sampai tahun 2007 kemarin terdapat beberapa industri rumah tangga dan industri kecil. Industri rumah tangga yang terdapat di desa Mendoyo Daging Tukad kebanyakan adalah industri makanan, dan kerajinan. Sedangkan untuk industri kecil disana bermacam-macam ada industri bahan bangunan, alat rumah tangga dan lain-lain. Berikut ini adalah tabel jumlah industri yang ada di desa Mendoyo Daging Tukad:

Tabel IV
Jumlah Industri di Desa Mendoyo Daging Tukad

No	Jenis	Jumlah
1	Industri Alat Rumah Tangga	3
2	Industri Kerajinan	3
3	Industri Pakaian	1
4	Industri Makanan	2
5	Industri Bahan Bangunan	2

Sumber: Sekretaris Desa Mendoyo Daging Tukad (diolah)

Karena di desa Mendoyo Daging Tukad terdapat beberapa sektor perekonomian, maka selain sebagai petani penduduk desa Mendoyo Daging Tukad juga ada yang bekerja di bidang lain, antara lain menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS), Swasta, Buruh dan lain-lain. Generasi muda di desa Mendoyo Daging Tukad sendiri selama ini banyak yang pergi merantau ke Denpasar sebagai pusat perekonomian di Bali. Sebagian besar dari mereka bekerja di bidang pariwisata mengingat Bali terkenal dengan sektor pariwisatanya. Berikut ini disajikan tabel jumlah penduduk desa Mendoyo Daging Tukad berdasarkan pekerjaannya.

Tabel V
Jumlah Penduduk Berdasarkan Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah
1	Petani	1323
2	Swasta	637
3	Pegawai Negeri	103
4	Buruh Tani	176

Sumber: Sekretaris Desa Mendoyo Dangin Tukad (diolah)

4. Sarana dan Prasarana

Seperti desa-desa lainnya di desa Mendoyo Dangin Tukad juga terdapat beberapa sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan penduduk setempat sekaligus menunjang kemajuan desa itu sendiri. Sarana dan prasarana yang terdapat di desa Mendoyo Dangin Tukad memang tidak terlalu banyak dan juga tidak terlalu lengkap, namun sudah bisa membantu penduduk dalam memenuhi kebutuhannya. Sarana dan prasarana yang terdapat di desa Mendoyo Dangin Tukad meliputi:

1) Sektor Transportasi

Sarana dan prasarana yang tersedia dalam sektor transportasi berupa jalan, jembatan dan angkutan umum. Jalan di desa Mendoyo Dangin Tukad yang kondisinya sudah beraspal adalah 3,5 km. Jalan makadam 4,0 km. Kondisi jalan, baik itu jalan aspal maupun jalan makadam sudah cukup bagus karena selalu ada proyek perbaikan dari pemerintah setempat apabila terjadi kerusakan. Jalan beraspal menghubungkan desa Mendoyo Dangin Tukad dengan kecamatan dan dengan desa-desa lainnya, sedangkan jalan makadam merupakan jalan kampung. Selain jalan di desa Mendoyo Dangin Tukad juga terdapat 3 buah jembatan yang masing-masing merupakan jembatan beton, jembatan besi dan jembatan kayu. Untuk transportasi umum di desa Mendoyo Dangin Tukad menggunakan angkutan pedesaan dan juga ojeg.

2) Sektor Komunikasi

Sarana dan prasarana komunikasi yang terdapat di desa Mendoyo Dangin Tukad jumlahnya sangat sedikit. Untuk sarana Komunikasi terdapat 1 buah wartel dan sebuah telepon umum. Kantor pos belum tersedia di sana sehingga

penduduk yang ingin mengirimkan surat harus pergi ke kantor pos yang terletak di Ibu Kota Kecamatan.

3) Sektor Peribadatan

Untuk sektor peribadatan sudah banyak tersedia sarana peribadatan yang sesuai dengan agama yang dipeluk oleh sebagian besar penduduk desa Mendoyo Daging Tukad. Mengingat bahwa mayoritas penduduk desa Mendoyo Daging Tukad adalah pemeluk agama Hindu maka sarana peribadatan yang terdapat di sana sebagian besar berupa pura. Ada 3 buah pura yang tersebar diseluruh wilayah desa Mendoyo Daging Tukad. Untuk sarana ibadah agama lain hanya ada satu buah gereja bagi pemeluk agama Kristen.

4) Sektor Kesehatan

Sarana dan prasarana kesehatan yang tersedia di desa Mendoyo Daging Tukad masih sedikit. Hanya ada satu puskesmas pembantu. Masyarakat bisa berobat ke puskesmas setiap hari. Selain itu terdapat juga seorang Dokter praktek. Di desa Mendoyo Daging Tukad juga terdapat 4 posyandu untuk mendukung pelayanan kesehatan ibu dan balita yang terletak di masing-masing banjar.

5) Sektor Pendidikan

Pada sektor pendidikan sudah tersedia sarana dan prasarana yang cukup memadai. Di desa Mendoyo Daging Tukad terdapat satu buah Taman kanak-kanak (TK) dan dua buah Sekolah Dasar (SD).

6) Sektor Penerangan

Untuk sarana penerangan, di desa Mendoyo Daging Tukad menggunakan tenaga listrik yang berasal dari Perusahaan Listrik Negara (PLN). Semua wilayah desa Mendoyo Daging Tukad telah terjangkau oleh PLN.

B. Profil Pemerintahan Desa Mendoyo Daging Tukad

1. Penyelenggaraan Pemerintahan Desa

Secara administratif bentuk pemerintahan Mendoyo Daging Tukad adalah desa. Sebagai sebuah desa pelaksanaan kegiatan pemerintahan sehari-hari di desa Mendoyo Daging Tukad dipimpin oleh seorang Kepala Desa. Kepala Desa merupakan orang yang berasal dari desa Mendoyo Daging Tukad yang dipilih oleh masyarakat. Dalam menjalankan tugas-tugasnya Kepala Desa dibantu oleh

perangkat desa lainnya. Perangkat desa yang ada di desa Mendoyo Dangin Tukad yaitu:

- 1) Sekretaris Desa;
- 2) Kepala Urusan Pemerintahan;
- 3) Kepala Urusan Pembangunan;
- 4) Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat;
- 5) Kepala Urusan Keuangan;
- 6) Kepala Urusan Umum.

Perangkat desa di desa Mendoyo Dangin Tukad diangkat oleh Kepala Desa tanpa melalui proses pemilihan. Perangkat Desa tersebut berasal dari penduduk desa yang memenuhi persyaratan. Perangkat Desa ditetapkan dengan keputusan Kepala Desa setelah mendapat persetujuan BPD. Masa jabatan perangkat desa adalah lima tahun dan selanjutnya dapat diangkat kembali sesuai dengan ketentuan.

Untuk membantu kelancaran jalannya pemerintahan desa Mendoyo Dangin Tukad, maka dibentuklah banjar yang dikepalai oleh *kelian dinas*. Banjar merupakan penyebutan wilayah yang setingkat dengan dusun. *Kelian Dinas* adalah unsur pelaksana tugas Kepala Desa dengan wilayah kerja tertentu. Desa Mendoyo Dangin Tukad terbagi menjadi 4 banjar. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah hubungan antara masyarakat dengan pemerintah desa.

Sebagaimana halnya di desa-desa lain di desa Mendoyo Dangin Tukad juga dibentuk Badan Perwakilan Desa (BPD) yang merupakan mitra Pemerintah desa dalam menjalankan roda pemerintahan desa. BPD Mendoyo DanginTukad dibentuk pada tahun 2002 yang pembentukannya didasarkan pada Undang-Undang No.22 Th.1999 Tentang Otonomi Daerah. Meskipun sekarang UU No.22 Th.1999 telah mengalami pergantian yaitu menjadi UU No.32 Th.2004 Tentang Pemerintahan Daerah namun BPD masih tetap ada. Keberadaan BPD dipandang sebagai sesuatu yang positif, karena dengan adanya BPD berarti ada pemisahan kekuasaan dalam pemerintahan desa sebagai mekanisme kontrol dan keseimbangan.

Dengan adanya BPD ini diharapkan pemerintahan desa akan menjadi lebih akuntabel dan kebijakan-kebijakan pemerintahan desa akan menjadi semakin baik.

Otoritas kekuasaan Kepala Desa dan stafnya dibatasi pada fungsi-fungsi eksekutif dan Kepala Desa tidak lagi menjadi tokoh yang berkuasa penuh di desa. Disamping memonitor Kepala Desa dan stafnya BPD sebagai badan legislatif juga memiliki hak untuk membuat rencana kebijakan desa dan menyetujui rencana anggaran dan belanja desa. Selama ini BPD Mendoyo Dangin Tukad sudah bisa menjalankan fungsinya dengan baik. Dengan adanya BPD maka lebih banyak orang yang terlibat dalam pengambilan keputusan maupun dalam penyusunan anggaran desa. Dengan demikian maka alokasi dana dan kebijakan publik akan menjadi semakin aspiratif.

Selain BPD di desa Mendoyo Dangin Tukad juga didirikan Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) sebagai lembaga pemufakatan yang keanggotaannya terdiri dari kepala-kepala dusun, para tokoh dan pemuka desa yang bersangkutan. LPM merupakan lembaga pengganti LMD (Lembaga Musyawarah Desa) Adanya BPD dan LPM mencerminkan penerapan demokrasi di desa karena masyarakat bisa menyalurkan aspirasi maupun keluhannya melalui BPD dan LPM.

2. Kondisi Sumber Daya Aparatur Desa

Aparatur desa merupakan elemen pokok yang dapat menentukan keberhasilan maupun kegagalan pelaksanaan pemerintahan desa. Aparatur desa yang terdiri dari Kepala Desa dan Perangkat Desa merupakan orang-orang yang secara langsung menjalankan roda pemerintahan di desa. Agar pemerintahan desa dapat berjalan dengan baik dan lancar sesuai dengan peraturan yang ada maka dibutuhkan sumber daya aparatur desa yang berkualitas.

Selain harus memiliki kemampuan bekerja yang baik aparatur desa juga harus memiliki kualitas moral yang baik pula. Mereka adalah orang yang harus melayani masyarakat sehingga harus memiliki jiwa pengabdian yang tinggi. Jika dilihat dari kualitas pendidikan sebenarnya aparatur desa Mendoyo Dangin Tukad sudah cukup bagus. Untuk lebih jelasnya mengenai kondisi sumber daya aparatur desa Mendoyo Dangin Tukad bisa dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel VI
Tingkat Pendidikan Aparatur Desa Mendoyo Danging Tukad

No	Nama	Jabatan	Pendidikan
1	I Nengah Sumarden	Kepala Desa	SMU
2	Ketut Witra	Sekretaris Desa	SMU
3	Putu Nurlantik	Kepala Urusan Pemerintahan	SMU
4	Drs.Gede Widnyana Yasa	Kepala Urusan Pembangunan	Sarjana Pendidikan
5	Drs.Gede Agus Sutama	Kepala Urusan Kesejahteraan Rakyat	Sarjana Pendidikan
6	Sayu Kade Artini	Kepala Urusan Keuangan	SMU
7	Nyoman Nersen	Kepala Urusan Umum	SMU

Sumber: Sekretariat Desa Mendoyo Danging Tukad

Dari tabel tersebut dapat dilihat bahwa secara pendidikan sebenarnya kualitas sumber daya aparatur desa Mendoyo Danging Tukad cukup bagus. Semua aparatur desa berpendidikan SMU dan perguruan tinggi. Dalam melaksanakan kegiatan administrasi pemerintahan aparatur desa didukung oleh sarana dan prasarana yang memadai. Berikut ini tabel daftar inventaris desa Mendoyo Danging Tukad.

Tabel VII
Daftar Inventaris Desa

No	Nama	Jumlah
1	Kantor Desa	1
2	Balai Pertemuan	4
3	Komputer	1
4	Mesin Ketik	3
5	Sepeda Motor	1
6	Lemari Arsip	3
7	Meja	10
8	Kursi	12

Sumber: Sekretaris Desa Mendoyo DangingTukad (diolah)

Dengan Aparatur desa yang memiliki tingkat cukup tinggi dan merata serta di dukung oleh sarana dan prasarana yang memadai maka diharapkan kinerja aparat pemerintah desa dalam pelaksanaan kegiatan administrasi pemerintahan

yang di dalamnya termasuk pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan baik dan lancar. Dengan demikian diharapkan dapat terjalin hubungan baik antara pemerintah desa dengan masyarakat.

C. Penyajian Data

1. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik yang diberikan oleh Aparat Desa Mendoyo Dangin Tukad

Pelayanan publik yang dilaksanakan dan diselenggarakan di setiap negara utamanya pelayanan publik yang bersifat regulatif pada umumnya dilaksanakan dan diselenggarakan serta dikelola oleh birokrasi pemerintah. Dengan demikian diharapkan pengelolaannya dapat berjalan dengan baik, lancar dan tertib. dengan asumsi bahwa seluruh masyarakat mempunyai kepentingan yang sama terhadap pelayanan umum maka diharapkan pemerintah akan dapat bersikap adil dan tidak diskriminatif.

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 keperluan yang sangat bervariasi. Perubahan zaman tersebut membawa pengaruh yang sangat besar dalam tata kehidupan pemerintahan. Salah satu pengaruhnya ditempatkannya sumber daya manusia rakyat pada posisi yang utama dalam mengukur keberhasilan pelayanan birokrasi pemerintah.

Desa sebagai wilayah terkecil dan juga sebagai alat untuk mewujudkan tujuan negara, maka pemerintah desa harus mempunyai kinerja yang berkualitas agar dapat melaksanakan pelayanan publik yang baik. Berkaitan dengan hal tersebut maka pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad meliputi:

a. Pelayanan Administrasi Perizinan

Pelayanan administrasi perizinan yang di berikan oleh pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad adalah dalam bentuk pemberian macam-macam administrasi untuk memperoleh izin melakukan kegiatan yang diperlukan oleh warga masyarakat. Bentuk administrasi perizinan yang selama ini telah

dikeluarkan oleh pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad meliputi administrasi perizinan untuk usaha, menebang kayu, dan pinjam bank. Berikut ini adalah jumlah pelayanan administrasi perizinan yang telah di keluarkan oleh pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad.

Tabel VIII

Data Pelayanan Administrasi Perizinan di Desa Mendoyo Dangin Tukad

No	Jenis administrasi perizinan	2004	2005	2006	2007	2008 (Juni)	Jumlah
1	Menebang kayu	5	4	9	8	7	33
2	Usaha	12	8	16	17	9	62
3	Pinjam Bank	17	9	14	13	8	61

Sumber: Sekretariat Desa Mendoyo Dangin Tukad

Berdasarkan dari data pada tabel di atas bisa di ketahui bahwa sangat sedikit jenis pelayanan administrasi perizinan yang di berikan oleh pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad. Dari tiga macam jenis administrasi perizinan yang telah di keluarkan oleh pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad yang paling banyak jumlahnya adalah izin usaha, mengingat dari tahun ke tahun semakin banyak masyarakat yang membuka usaha untuk menopang kehidupan perekonomiannya.

Dari tiga macam jenis administrasi perizinan yang ada di sana jumlah total yang di keluarkan dari kurun waktu tahun 2004-2008 (sampai bulan Juni) mencapai 156 buah. Selama ini banyak warga yang masih tidak mau mengurus administrasi perizinan ke pemerintah desa untuk kegiatan tertentu yang seharusnya membutuhkan izin dari pemerintah desa. Hal tersebut di ungkapkan oleh Sekretaris Desa Mendoyo Dangin Tukad dalam wawancara dengan peneliti

“Karena mungkin kurangnya kesadaran dari masyarakat kami, selama ini banyak masyarakat yang masih belum mau mengurus izin ke pemerintah desa untuk melakukan kegiatan yang seharusnya membutuhkan izin dari pemerintah desa. Seperti izin bepergian, hampir tidak pernah ada warga yang mengurus izin bepergian di kantor desa, padahal dulu ada kejadian dari seorang warga kami kecelakaan hingga meninggal dunia dan dia tidak membawa Kartu Identitas sama sekali, sehingga saat itu identitasnya tidak diketahui oleh polisi dan sehari-hari jenazahnya menginap di rumah sakit karena tak ada yang mengenali, mungkin akan lain kejadiannya jika

dia membawa surat izin bepergian dari desa” (Wawancara tanggal 15 Juni 2008).

Selain izin meninggalkan desa ternyata banyak masyarakat yang tidak mau meminta izin ke pemerintah desa untuk melakukan kegiatan yang seharusnya membutuhkan izin dari pemerintah desa. Hal ini kemungkinan juga disebabkan oleh ketidaktahuan masyarakat tentang kegiatan apa saja yang membutuhkan izin dari pemerintah desa serta tidak adanya sanksi yang jelas dari pemerintah desa sendiri. Seperti yang diungkapkan oleh Sekretaris Desa Mendoyo Dangin Tukad berikut ini:

“Banyak masyarakat yang entah karena tidak tahu atau tidak mau, setiap mengadakan kegiatan yang seharusnya membutuhkan izin dari pemerintah desa tidak mau mengurusnya, misalnya izin keramaian, hampir tidak ada warga yang meminta izin apabila melakukan kegiatan keramaian. Hal ini berbeda dengan izin meminjam bank dan izin usaha, banyak warga yang mengurusnya karena tanpa izin dari pemerintah desa mereka tidak akan bisa mendapatkan pinjaman dari bank dan mendapatkan izin membuka usaha” (Wawancara pada tanggal 23 Juni 2008).

Menyadari kondisi seperti itu pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad berusaha untuk memperbaiki pelayanan di bidang administrasi perizinan. Upaya yang dilakukan yaitu dengan menetapkan prosedur pengurusan surat izin yang jelas serta besarnya biaya yang harus mereka bayar.

b. Pelayanan Surat Keterangan

Sebagai otorita eselon bawah pemerintah desa berwenang untuk memberikan macam-macam surat keterangan guna berbagai keperluan, antara lain surat keterangan bukti diri (kenal lahir, mati), nikah/cerai, Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), Pemberian kesaksian untuk berbagai transaksi (Jual/ beli/sewa dan sebagainya).

Berdasarkan data yang terdapat di kantor desa Mendoyo Dangin Tukad ada beberapa jenis Surat Keterangan yang diberikan oleh pemerintah desa. Selama ini pelayanan surat keterangan yang telah diberikan oleh pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad meliputi: Surat Keterangan Kelakuan Baik (SKKB), Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Penduduk untuk mengurus KTP, Surat Keterangan Pindah, Surat Keterangan Tidak Mampu, Kartu Susunan Keluarga (KSK), Surat Keterangan untuk Menikah dan Surat Keterangan Cerai.

Untuk mengetahui dengan lebih jelas mengenai jumlah dan jenis surat keterangan yang telah dikeluarkan oleh pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel IX
Data Pelayanan Surat Keterangan

No	Jenis surat	2004	2005	2006	2007	2008 (Juni)	Jumlah
1	SKKB	48	59	62	79	67	315
2	Keterangan kelahiran	53	38	43	49	47	228
3	Keterangan Penduduk	324	298	421	307	341	1691
4	Keterangan pindah	4	2	6	4	3	19
5	Keterangan tidak mampu	12	9	11	14	5	51
6	Keterangan Nikah	20	18	23	19	9	89
7	Keterangan Cerai	-	-	2	-	1	3
8	KSK	10	9	13	15	6	53

Sumber: Sekretariat Desa Mendoyo Dangin Tukad

Dari delapan jenis surat keterangan yang dikeluarkan oleh pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad, surat keterangan penduduk memiliki jumlah yang paling banyak. Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa dilihat dari segi kuantitas jumlah pelayanan surat keterangan yang diberikan oleh pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad cukup banyak. Jadi apabila dinilai dari segi kuantitasnya pelayanan surat keterangan oleh pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad bisa dikatakan cukup bagus.

c. Pelayanan Penyampaian Informasi

Tugas pelayanan umum yang terakhir harus dilaksanakan oleh pemerintah desa sehubungan dengan pelaksanaan kegiatan administrasi pemerintahan desa adalah pelayanan penyampaian informasi. Pelayanan penyampaian informasi ini berkaitan dengan penyampaian surat-surat pos dari kecamatan atau panggilan dari instansi-instansi resmi bagi penduduk desa yang bersangkutan. Berikut ini adalah jumlah surat yang diterima oleh pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad melalui pos kurun waktu 2003-2007:

Tabel X
Data Pelayanan Penyampaian Informasi

No	Tahun	Jumlah Surat
1	2003	216
2	2004	257
3	2005	187
4	2006	165
5	2007	179

Sumber: Sekretaris Desa Mendoyo Dangin Tukad

Selama ini pelayanan penyampaian informasi di desa Mendoyo Dangin Tukad tidak begitu banyak. Pengiriman surat-surat pos bagi penduduk desa baik yang pribadi maupun resmi seperti panggilan dari instansi-instansi resmi bagi penduduk desa selama ini memang semuanya lewat desa. Penyampaian surat-surat panggilan resmi dari instansi bagi penduduk desa juga memakan waktu yang lama, hal ini dikarenakan surat-surat yang diterima di desa diserahkan kepada *kelian dinas* tempat surat itu dituju terlebih dahulu, sehingga seringkali apabila *kelian dinas* tidak sempat ke kantor desa maka surat itu akan dibiarkan begitu saja. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu warga masyarakat berikut ini:

“Saya pernah menerima kiriman surat melalui desa beberapa kali dan seringnya sampainya tidak tepat waktu, pernah itu mbak surat saya itu datang 2 minggu setelah menumpuk di kantor desa, untung saja waktu itu saya ke kantor desa”(Wawancara dengan Bapak I Gusti Dewa Suparti tanggal 9 Juni 2008).

Tetapi kalau dilihat cukup penting maka penyampaian surat-surat panggilan resmi dari instansi bagi penduduk desa juga bisa cepat. Seperti yang diungkapkan oleh Sekretaris Desa Mendoyo Dangin Tukad, Bapak Ketut Witra berikut ini:

“Surat-surat bagi penduduk memang kami serahkan kepada *kelian dinas* di masing-masing banjar dimana surat itu dituju, ya memang kami sering terlambat menyampaikannya, tetapi apabila surat yang diterima bersifat segera maka akan kami langsung antar ke alamat surat yang dituju”(wawancara tanggal 10 Juni 2008).

Lambatnya penyampaian surat-surat baik itu surat pos maupun surat panggilan resmi dari instansi bagi penduduk desa memang merugikan penduduk, apa lagi jika itu surat panggilan resmi. Karena dengan lambat penyampaian surat pada penduduk yang bersangkutan seringkali pada waktu surat tersebut sampai ternyata jangka waktunya sudah habis. Peneliti sendiri pernah

mendapatkan surat berupa pemberitahuan pengambilan hadiah sebagai pemenang undian, tetapi karena surat tersebut lama berada di kantor desa maka ketika surat tersebut sampai, jangka waktu pengambilan hadiah juga sudah habis.

Untuk penyampaian informasi bagi warga masyarakat dari pemerintah atasnya misalnya dari kecamatan atau kabupaten, disampaikan kepada *kelian dinas* masing-masing *banjar*, untuk kemudian disampaikan dan disebarluaskan kepada masyarakat melalui *rapat banjar*. Seperti yang diungkapkan oleh Sekretaris Desa Mendoyo Dangin Tukad berikut ini:

“Penyampaian informasi dari kecamatan atau kabupaten yang ditujukan kepada masyarakat baik berupa pengumuman atau kebijakan baru apapun, selalu kami sampaikan kepada *kelian dinas* untuk kemudian disampaikan kepada warga banjanya masing-masing” (wawancara tanggal 20 Juni 2008).

2. Kinerja Aparat Pemerintah Desa Mendoyo Dangin Tukad dalam Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sangat ditentukan oleh kinerja aparat pemerintah yang bersangkutan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat baik maka kualitas pelayanan yang dihasilkan niscaya juga akan baik pula, demikian pula sebaliknya jika kinerjanya kurang optimal maka hampir bisa dipastikan bahwa kualitas pelayanan yang di hasilkan juga akan kurang optimal.

Untuk pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah desa maka kualitas akan dapat dilihat dari prosedur pengurusan, waktu yang dibutuhkan, biaya yang dibutuhkan dan sikap aparatur desa dalam melayani. Kualitas pelayanan publik dinilai baik jika pelayanan publik tersebut sesuai dengan harapan masyarakat dan menimbulkan rasa puas bagi masyarakat yang dilayani. Kinerja aparatur desa Mendoyo Dangin Tukad dalam pelayanan publik bisa dilihat dari data yang disajikan berikut ini.

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan.

Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir (Flow Chart) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

Kedudukan prosedur sangat penting karena sah atau tidaknya perbuatan orang dalam kaitan organisasi ditentukan oleh tingkah lakunya berdasarkan prosedur tersebut. Prosedur dibuat atas dasar penelitian dilapangan terlebih dahulu, supaya dapat memenuhi keperluan memperlancar mekanisme kerja. Apabila suatu prosedur telah dibuat lalu diterapkan dan ternyata hasilnya baik, maka lalu dibakukan menjadi prosedur tetap. Dengan pembakuan prosedur, makin kuat kedudukan prosedur dalam rangka pencapaian tujuan, ini berarti bahwa prosedur yang baku itu harus dapat menjadi tingkah laku kerja setiap pegawai dalam organisasi itu. Dengan demikian dapat dihindari perubahan-perubahan prosedur setiap saat, karena hal ini akan mempengaruhi kelancaran mekanisme pekerjaan.

Kalau di daerah lain dikenal Pelayanan Satu Atap, di Kabupaten Jembrana bahkan dipersempit menjadi Pelayanan Satu Loker. Adanya Pelayanan Satu loket ini, mengurangi kontak langsung antara pelanggan (Masyarakat Pemohon Ijin) dengan Petugas Pelayanan. Tujuan dari dilaksanakan Pelayanan Satu Loker ini adalah untuk mengurangi kemungkinan terjadinya KKN (Korupsi Kolusi dan Nepotisme). Dalam pelayanan satu loket ini, pemohon pertama kali ke *front office* untuk mendapatkan pelayanan informasi, blanko permohonan, penerimaan berkas serta pemeriksaan kelengkapan berkas, setelah itu pemohon menuju loket untuk entry data, registrasi berkas permohonan serta penjadwalan cek lapangan. Setelah diadakan cek lapangan dan pengurusan biaya layanan maka pemohon kembali ke loket untuk mencetak surat izin dan mendapatkan pengesahan/penandatanganan surat izin setelah itu baru diserahkan izin terbit oleh front office kepada pemohon.

Sedangkan prosedur pelayanan publik di desa Mendoyo Daging Tukad dalam hal pengurusan surat-surat izin maupun surat-surat keterangan sama. Bagi warga masyarakat yang hendak mengurus surat izin maupun surat keterangan terlebih dahulu harus meminta surat keterangan dari *kelian dinas* dan distempel oleh *kelian dinas* dimana orang tersebut tinggal. Setelah dari *Kelian Dinas*

selanjutnya surat keterangan tersebut dibawa ke Kantor Desa untuk mendapatkan surat yang diinginkan atau dilanjutkan ke pemerintah atasnya apabila diperlukan.

Prosedur tersebut sudah merupakan prosedur baku yang tidak bisa dilanggar lagi. Dahulu untuk beberapa jenis surat yang dibutuhkan oleh penduduk sebenarnya tidak perlu melewati prosedur tersebut. Untuk mengurus KTP dulu orang hanya perlu datang langsung ke kantor desa untuk mengambil formulir KTP tanpa harus melewati *Kelian Dinas*. Akan tetapi sejak tahun 2005 ini semua kegiatan pengurusan surat-surat izin dan surat keterangan harus melewati *Kelian Dinas*. Bagi masyarakat yang belum melengkapi persyaratan yang telah ditetapkan dalam prosedur tersebut tidak bisa mendapatkan pelayanan di kantor desa dan harus kembali lagi setelah memenuhi prosedur yang berlaku.

Sebagian besar masyarakat sudah mengetahui prosedur yang berlaku karena pemerintah desa selalu melakukan sosialisasi apabila ada prosedur baru melalui *Kelian Dinas* lewat rapat *banjar* yang rutin dilakukan tiap bulannya. Namun meskipun demikian masih ada juga masyarakat yang tidak mengetahui prosedur baru ini. Seperti yang diungkapkan oleh *Kelian Dinas Banjar Kebebeng Desa Mendoyo Dangin Tukad, Bapak I Made Dantha* berikut ini :

“Setiap ada prosedur baru dari desa, kami selalu menyampaikannya kepada masyarakat melalui rapat banjar yang rutin diadakan di banjar kami tiap bulannya, tapi meskipun demikian yang namanya manusia ya kadang gitu mbak meskipun kami sudah menyampaikan kadang ada saja warga yang lupa, akibatnya seringkali ada yang bolak balik ke sini untuk meminta surat keterangan padahal ia sudah pergi ke kantor desa” (Wawancara pada tanggal 27 Juni 2008).

Pemberlakuan prosedur pelayanan secara ketat oleh pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad sekarang ini ternyata masih belum diketahui oleh sebagian warga masyarakat. Hal tersebut terungkap dari wawancara yang peneliti lakukan dengan seorang warga yang akan mengurus KTP. Dia harus kembali karena belum membawa surat keterangan dari *Kelian Dinas*.

“Karena saya sudah lama tidak pernah mengurus surat-surat di desa, jadi saya tidak tahu ternyata ada prosedur baru, bahwa harus ada surat keterangan dari *Kelian Dinas* jadi saya hari ini terpaksa harus bolak-balik minta surat keterangan dulu ke *Kelian Dinas* di banjar saya, baru saya bisa mengurus kembali ke sini” (Wawancara dengan I Gusti Putu Alun pada tanggal 07 Juni 2008).

b. Waktu Penyelesaian Pelayanan

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus terlebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan lengkap.

Dalam hal pelayanan publik mengenai pengurusan surat-surat izin dan keterangan di desa Mendoyo Daging Tukad bisa diselesaikan dalam waktu satu hari. Asalkan persyaratan yang dibawa ke kantor desa sudah lengkap maka pengurusan surat keterangan maupun surat izin bisa selesai pada hari itu juga. hal tersebut seperti yang diungkapkan oleh Sekretaris Desa Mendoyo Daging Tukad sebagai berikut:

“Untuk mengurus surat izin dan surat keterangan asalkan sudah membawa surat pengantar dari Kelian Dinas serta persyaratan lain yang diperlukan sudah lengkap, maka bisa langsung dilayani dan selesai pada hari itu juga atau paling lambat dua hari tergantung juga pada bapak Kepala Desa untuk tanda tangannya” (Wawancara pada tanggal 29 Juni 2008).

Hal ini juga menimbulkan kepuasan bagi masyarakat yang mengurus surat-surat di desa, seperti yang diungkapkan oleh salah satu warga yang sedang mengurus SKKB berikut ini:

“Kalau dulu mbak ya, saya selalu menyuruh orang untuk mengurus surat-surat di desa soalnya dulu kan ngurusnya lama dan prosedurnya juga tidak begitu jelas, tapi semenjak adanya prosedur baru yang lebih jelas dan waktu pelayanan yang cepat saya pikir lebih baik mengurus sendiri saja, biayanya juga lebih murah mbak” (Wawancara dengan Ni Kadek Sri Udiyani pada tanggal 24 Juni 2008).

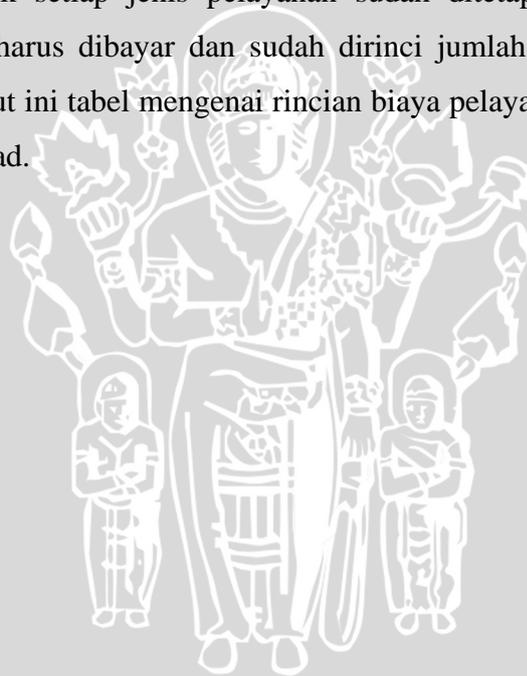
Proses pelayanan publik yang cepat dalam pengurusan surat-surat izin dan surat-surat keterangan di desa Mendoyo Daging Tukad juga karena di dukung oleh peralatan yang sudah lebih baik. Sejak tahun 2004 di kantor desa Mendoyo Daging Tukad sudah tersedia satu unit komputer yang dioperasikan oleh staf yang terlatih. Selain komputer di kantor desa Mendoyo Daging Tukad juga tersedia empat buah mesin ketik. Dengan adanya komputer tersebut segala hal yang

berhubungan dengan surat-menyurat lebih cepat diselesaikan. Hal ini berdampak pula pada semakin cepatnya waktu penyelesaian pelayanan.

c. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kepastian dan rincian biaya pelayanan hendaknya diinformasikan secara jelas kepada masyarakat. Rincian besarnya biaya pelayanan untuk tiap-tiap layanan di desa Mendoyo Dangin Tukad telah ditetapkan secara jelas dan rinci melalui Peraturan Desa Mendoyo Dangin Tukad No.01 Tahun 2006 tentang Pungutan Desa. Untuk setiap jenis pelayanan sudah ditetapkan dengan jelas besarnya biaya yang harus dibayar dan sudah dirinci jumlah biaya yang harus dibayar di desa. Berikut ini tabel mengenai rincian biaya pelayanan publik di desa Mendoyo Dangin Tukad.



Tabel XI
Rincian Biaya Pelayanan

No	Jenis Pelayanan	Di Desa(dalam Rupiah)
1	Surat Keterangan Berkelakuan Baik	5.000,00
2	Surat keterangan Berdomisili	5.000,00
3	Surat Keterangan Kelahiran	5.000,00
4	Surat Keterangan Kematian	5.000,00
5	Surat Izin Bepergian	5.000,00
6	Surat Keterangan Kewarga Negara	5.000,00
7	Surat Keterangan Nama	5.000,00
8	Surat Keterangan Belum Pernah Kawin	5.000,00
9	Surat Keterangan Pajak	5.000,00
10	Surat Keterangan Lain yang Sejenis	5.000,00
11	Surat Keterangan Sewa Tanah	20.000,00
12	Surat Izin Kredit Bank	5.000,00
13	Permohonan Akte Pernikahan	10.000,00
14	Permohonan Perceraian	1.000.000,00
15	Permohonan Izin Tebang Kayu	5.000,00
16	Jual Beli Kendaraan Roda Dua	5.000,00
17	Jual Beli Kendaraan Roda Empat	10.000,00
18	Jual Beli Kendaraan Roda Enam	15.000,00
19	Jual Beli Ternak Besar	5.000,00
20	Surat Ukur Tanah	5.000,00
21	Jual Beli Tanah	
	- Untuk orang dalam desa setempat	
	a. tanah Pekarangan / Tegal	
	- 1 s/d 10 Are	30.000,00
	- 11 s/d 25 Are	40.000,00
	- 25 Are keatas	60.000,00
	b. Tanah Sawah	
	- 1 s/d 25 Are	40.000,00
	- 26 s/d 75 Are	60.000,00
	- 76 Are keatas	85.000,00
	- Untuk orang di luar desa	
	a. Tanah Pekarangan / tegal	
	- 1 s/d 10 Are	60.000,00
	- 11 s/d 25 Are	80.000,00
	- 26 Are keatas	120.000,00
	b. Tanah Sawah	
	- 1 s/d 25 Are	80.000,00
	- 26 s/d 75 Are	120.000,00
	- 76 Are keatas	170.000,00

Sumber: Peraturan Desa Mendoyo Dangin Tukad No.1 Tahun 2006 tentang Keputusan Desa

Berdasarkan dari tabel tentang rincian biaya pelayanan publik desa Mendoyo Dangin Tukad tersebut dapat kita ketahui bahwa dalam hal biaya pelayanan di sana sudah cukup transparan. Biaya hanya dikenakan pada tingkat desa saja, sedangkan untuk tingkat banjar tidak dikenakan biaya. Hal ini dimaksudkan agar tidak terjadi penyimpangan oleh oknum-oknum tertentu. Untuk biaya Surat Keterangan Penduduk, sejak tahun 2005 tidak dikenakan biaya karena untuk Surat Keterangan Penduduk biayanya diisubsidi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Jembrana. Jadi sudah ada kepastian mengenai biaya pelayanan yang harus dibayar oleh warga masyarakat. Masyarakat sendiri menyambut baik terhadap adanya kepastian jumlah dan rincian biaya pelayanan yang harus dibayar tersebut.

“Sekarang lebih enak kalau mau mengurus surat di desa, soalnya sekarang biayanya sudah rinci dan jelas karena sudah ada peraturan desa tentang biaya pelayanan di desa, jadi semuanya sudah lebih transparan” (Wawancara dengan Bapak I Nyoman Narda tanggal 24 Juni 2008).

Peneliti menanyakan bagaimana tanggapan warga terhadap adanya peraturan tentang jumlah dan rincian biaya pelayanan tersebut kepada lima orang yang sedang mengurus surat-surat keterangan di kantor desa. Mereka mempunyai tanggapan yang sama terhadap adanya kepastian mengenai jumlah dan rincian biaya pelayanan tersebut, yang intinya mereka merasa senang bahwa sekarang sudah ada kejelasan dan kepastian tentang biaya untuk setiap jenis pelayanan yang mereka butuhkan.

Rincian jumlah biaya pelayanan tersebut selain tersedia di kantor desa juga tersedia di setiap dusun/*banjar* setelah disosialisasikan sebelumnya dalam rapat dusun/*banjar*. Dengan demikian jika ada orang yang mengurus surat-surat keterangan di dusun/*banjar* bisa langsung melihat berapa jumlah biaya yang harus mereka bayar. Hal ini dimaksudkan untuk menjaga transparansi mengenai biaya yang harus dikeluarkan oleh warga yang membutuhkan pelayanan dari pemerintah desa. Sebelumnya tidak ada kepastian mengenai biaya pelayanan publik di desa Mendoyo Dangin Tukad.

d. Sikap Aparatur Desa Dalam Melayani.

Setiap orang yang membutuhkan pelayanan dari birokrasi pemerintah tentu ingin dilayani dengan baik. Dalam hal ini pelayanan yang baik juga

dipengaruhi oleh sikap aparatur dalam memberikan pelayanan. Sikap yang dimaksud di sini adalah suatu bentuk aktivitas akal dan pikiran yang ditujukan pada obyek tertentu yang sedang dihadapi. Oleh karena sikap itu ditujukan pada obyek tertentu maka ia cenderung berubah sesuai dengan perubahan obyek. Bahkan terhadap obyek yang sama tetapi dalam waktu yang berbeda orang dapat menunjukkan sikap yang berbeda. Jadi sikap adalah relatif, sangat tergantung pada situasi dan obyeknya.

Dalam organisasi kerja, sikap yang ditunjukkan oleh pegawai terhadap pekerjaan sangat penting artinya karena menjadi salah satu faktor keberhasilan organisasi kerja. Demikian juga halnya dalam birokrasi pemerintah, sikap aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat akan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan itu sendiri dilihat dari sudut pandang masyarakat yang dilayani. Selama ini banyak aparatur pemerintah yang menunjukkan sikap yang berbeda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jika yang dilayani orang yang dikenal atau disegani maka kemungkinan akan didahulukan.

Perbedaan sikap aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kadang-kadang juga terjadi di desa Mendoyo Daging Tukad terutama dalam pemberlakuan prosedur pelayanan. Sebelum adanya prosedur pelayanan yang jelas dan tetap seperti sekarang ini, untuk pengurusan KTP jika yang mengurus adalah orang yang kenal dengan aparatur desa tanpa membawa surat keterangan dari *Kelian Dinas* juga bisa dilayani. Namun sejak akhir-akhir ini sejak pemerintah desa mulai memberlakukan tertib administrasi pemerintahan desa tampaknya hal-hal seperti itu sudah tidak terjadi. Setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan dari pemerintah desa harus membawa surat keterangan dari *Kelian Dinas*. Jika persyaratan tersebut tidak dipenuhi meskipun dia kenal dengan aparatur desa pasti tidak akan dilayani sebelum melengkapi persyaratan administrasi tersebut.

Penertiban administrasi yang dilakukan oleh pemerintah desa Mendoyo Daging Tukad membawa dampak yang positif bagi pelaksanaan kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh aparat pemerintah desa. Dengan adanya penertiban administrasi tersebut maka setiap orang diperlakukan sama dalam prosedur pelayanan dimana jika persyaratan administratifnya tidak lengkap maka

siapapun orangnya tidak akan dilayani. Namun dalam waktu penyelesaian pelayanan kadang-kadang masih terjadi perbedaan perlakuan terhadap masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Jika orang yang membutuhkan pelayanan sudah kenal dengan aparat desa atau orang terpendang maka dia akan dilayani lebih dulu. Meskipun warga kadang merasa dirugikan namun sebagian besar warga tidak mempersoalkan hal itu.

Meskipun kadang-kadang masih terdapat perbedaan sikap aparat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan namun masyarakat berpendapat bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparat pemerintah desa sekarang ini sudah jauh lebih baik dibandingkan dengan sebelumnya. hal tersebut tercermin dari wawancara peneliti dengan lima orang warga yang sedang mengurus pelayanan surat-surat keterangan di kantor desa. Peneliti menanyakan bagaimana sikap aparat desa dalam melayani mereka. Berikut ini adalah salah satu cuplikan wawancara dengan mereka.

“Sikap aparat desa sekarang sudah cukup baik, ramah dan sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku, ya pokoknya lebih baik dari yang dulu, meskipun kadang sebel juga mbak karena orang-orang tertentu kadang dilayani lebih dulu tapi yang penting pelayanannya lebih cepat dan lebih baik dari dulu serta tidak ada lagi aparat yang melakukan pungutan liar kepada warga yang ingin mengurus surat-surat di desa saya”. (Wawancara dengan Bapak I Ketut Wantra tanggal 26 Juni 2008).

Empat orang lainnya juga memberikan jawaban yang senada yaitu bahwa sikap aparat desa dalam memberikan pelayanan sekarang ini sudah baik. Meskipun kadang-kadang orang yang dikenal dilayani lebih dulu tapi bagi mereka tidak terlalu menjadi masalah, yang penting sekarang ada kejelasan biaya dan prosedurnya, sehingga dapat dihindari adanya penyelewengan dari aparat.

3. Kendala Yang Dihadapi Aparat Pemerintah Desa Mendoyo Daging Tukad Dalam Pemberian Pelayanan Publik.

Kendala adalah semua faktor yang dapat menjadi kendala dalam pelaksanaan pekerjaan. Beberapa hal yang menjadi kendala dalam kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan publik yaitu:

a. Disiplin Waktu

Betapun juga canggihnya penggunaan teknologi, faktor manusia tetap merupakan faktor sentral yang menentukan seluruh gerak dan aktivitas suatu

organisasi. Unsur manusia akan berkurang apabila tidak disertai dengan ketaatan pada peraturan atau prosedur aturan permainan yang berlaku dalam organisasi. Dengan kata lain diperlukan adanya disiplin yang tinggi agar manusia benar-benar berfungsi sebagai kekuatan pembangun. Disiplin adalah suatu bentuk ketaatan terhadap aturan baik yang tertulis maupun tidak tertulis, yang telah ditetapkan. Disiplin dapat di bagi menjadi dua yaitu disiplin waktu dan disiplin kerja. Disiplin waktu adalah jenis disiplin yang paling mudah dilihat dan dikontrol baik oleh manajemen yang bersangkutan maupun oleh masyarakat. Selama ini gambaran umum masyarakat terhadap ada atau tidaknya disiplin memang dicerminkan oleh kedisiplinan dalam hal jam kerja (disiplin waktu). Meskipun disiplin waktu belum tentu menjamin disiplin kerja. Misalnya saja seorang pegawai datang tepat waktu tetapi dia tidak segera melaksanakan pekerjaan sesuai dengan ketentuan akan tetapi malah berbincang-bincang dengan rekannya. Namun meskipun demikian kebanyakan masyarakat awam berpandangan bahwa jika disiplin waktu dipatuhi maka disiplin kerja juga dipatuhi.

Disiplin waktu merupakan salah satu faktor utama yang menghambat kinerja aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Peneliti menyaksikan sendiri kenyataan tersebut, ketika seharusnya aparat desa sudah harus berada di kantor desa untuk melayani masyarakat ternyata mereka masih berada di rumah atau masih sibuk dengan urusan masing-masing, seharusnya mereka tiba di kantor desa jam 08.00 WITA.

Akibat banyak aparatur desa yang datang terlambat ke kantor desa maka pelayanan terhadap masyarakat juga mengalami hambatan karena ada sebagian urusan yang tidak bisa dilakukan oleh aparatur desa lainnya. Sedangkan untuk urusan yang dapat digantikan oleh aparatur desa yang ada juga mengalami hambatan karena semua pekerjaan ditangani oleh satu orang. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu warga yang peneliti wawancarai berikut ini:

“Beberapa hari yang lalu saya mau mengurus surat keterangan lahir buat anak saya, waktu itu sekitar jam 8an lebih mbak, tetapi kantor desa masih sepi hanya 1-2 orang yang sudah datang tetapi petugas yang membuat belum datang jadi saya terpaksa pulang lagi dan balik besoknya” (wawancara dengan Ni Ketut Rubiani tanggal 21 Juni 2008).

Kurangnya disiplin aparat pemerintah desa ini mengakibatkan banyak kepentingan masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik tertunda dan terabaikan

b. Pendapatan aparatur desa

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau untuk suatu organisasi. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarga. Pendapatan aparatur desa tergolong kecil karena mereka digaji berdasarkan pada kemampuan desa. Apabila pendapatan desa kecil maka pendapatan aparat desa juga rendah. Mengenai jumlah pendapatan berupa uang yang diterima aparatur desa Mendoyo Daging Tukad tidak mau menyebutkan secara pasti namun mereka mengatakan kalau pendapatan mereka selama ini memang tergolong kecil dan tidak mampu mencukupi kebutuhan keluarga mereka. Untuk Kepala Desa selain gaji berupa uang mereka mendapatkan sebuah sepeda motor dinas untuk memperlancar pelaksanaan kinerjanya. Hal ini diungkapkan oleh Kepala Desa Mendoyo Daging Tukad berikut ini:

“Pendapatan kami di desa memang tergolong kecil tapi kami tetap berusaha untuk melayani masyarakat dengan baik, saya tidak bisa menyalahkan jika sebegini besar dari aparatur desa yang lain yang mempunyai pekerjaan sampingan selain tugasnya di desa, mau gimana lagi mbak pendapatan kami kan tergantung keuangan desa jadi kami juga tidak bisa menuntut lebih” (wawancara tanggal 29 Juni 2008).

Kecilnya jumlah pendapatan yang diterima oleh aparatur desa tentu saja juga mempengaruhi kinerja mereka. Seringkali mereka yang terlambat kerja atau tidak masuk kerja beralasan bahwa mereka harus melakukan pekerjaan lain untuk menambah penghasilan mereka guna mencukupi kebutuhan keluarganya. Hampir sebagian besar aparat mempunyai pekerjaan lain selain melayani masyarakat sehingga akibatnya seringkali tugas melayani masyarakat ini yang dikorbankan atau diabaikan. Seperti yang diungkapkan oleh salah satu aparat Pemerintah Desa Mendoyo Daging Tukad berikut ini:

“Pendapatan yang kami terima tiap bulannya dari desa tidak begitu besar mbak dan itu tidak cukup untuk menghidupi keluarga kami, jadi mau tidak

mau kami harus mencari tambahan penghasilan di luar pekerjaan di desa”(wawancara tanggal 30 Juni 2008).

Faktor kecilnya pendapatan yang diterima oleh para aparatur desa ini seringkali menimbulkan keresahan sehingga berakibat pelaksanaan tugas/pekerjaan pelayanan yang mereka lakukan kurang memuaskan bagi masyarakat, di samping itu kadang-kadang juga timbulnya berbagai penyimpangan yang menjadi beban tambahan bagi masyarakat.

D. Analisa Dan Interpretasi

1. Bentuk-bentuk Pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Desa Mendoyo Dangin Tukad

Dari bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan dapat diketahui bagaimana kinerja yang diberikan oleh aparat pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad. Kinerja aparat pemerintah bisa diartikan sebagai kemampuan aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Dari data yang telah disajikan sebelumnya dapat diketahui bagaimana kinerja aparat pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad dalam pelayanan publik yang dibagi menjadi tiga bidang yaitu:

a. Pelayanan Administrasi Perizinan.

Berdasarkan data mengenai pelayanan administrasi perizinan yang diberikan oleh aparat pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad, dapat diketahui bagaimana kinerja aparat pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad dalam pelayanan administrasi perizinan. Jenis pelayanan administrasi perizinan yang diberikan oleh aparat pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad memang tidak begitu banyak, dan dari data tersebut juga terlihat bahwa jumlah surat izin yang dikeluarkan oleh pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad setiap tahunnya masih sedikit. Hal tersebut disebabkan karena ternyata masih banyak warga masyarakat yang tidak mau mengurus surat izin ke desa untuk melakukan kegiatan yang sebenarnya membutuhkan izin dari pemerintah desa.

Banyaknya warga masyarakat yang masih tidak mau mengurus surat izin ke pemerintah desa untuk kegiatan yang sebenarnya membutuhkan izin dari pemerintah desa mencerminkan bahwa sebenarnya kinerja aparat pemerintah desa dalam hal pelayanan administrasi perizinan masih kurang optimal. Banyaknya

warga masyarakat yang tidak mau mengurus surat-surat izin yang mereka butuhkan disebabkan karena tidak adanya sanksi bagi mereka yang melanggar ketentuan perizinan tersebut dan menganggap bahwa surat izin tersebut hanya sekedar formalitas karena tidak ada fungsinya. Hal ini juga kemungkinan terjadi karena kurangnya sosialisasi mengenai jenis kegiatan yang membutuhkan izin dari pemerintah desa.

Menurut Anthoni kinerja adalah suatu tingkat kemampuan seseorang/organisasi dalam suatu perusahaan untuk mencapai tujuan yang diinginkan secara efektif dan efisien. Birokrasi pemerintah desa menetapkan peraturan tentang administrasi perizinan dengan tujuan untuk menambah pemasukan desa dan menciptakan keteraturan dan ketertiban dalam kehidupan masyarakat. Hal itu dilakukan dengan cara mewajibkan masyarakat untuk mengurus surat izin jika akan mengadakan kegiatan tertentu yang menurut ketentuan pemerintah desa harus mendapat izin dari pemerintah desa. Surat izin dari pemerintah desa tersebut dibutuhkan karena jika terjadi sesuatu pada pihak yang bersangkutan maka pemerintah desa bisa membantu menyelesaikannya. Masih banyaknya masyarakat yang tidak mau mengurus surat izin jika akan mengadakan kegiatan yang seharusnya membutuhkan izin menunjukkan bahwa pemerintah desa belum bisa secara optimal melaksanakan tujuannya untuk menambah pemasukan desa dan juga menciptakan keteraturan dan ketertiban dalam masyarakat atau dengan kata lain bahwa kinerja aparat pemerintah desa masih belum baik karena belum bisa mencapai tujuannya secara efisien dan efektif.

Belum adanya tertib administrasi dalam hal pelayanan administrasi perizinan ini mengakibatkan banyaknya warga masyarakat yang tidak mau mengurus surat izin yang sebenarnya harus mereka miliki untuk melakukan kegiatan tertentu sesuai dengan ketetapan pemerintah desa. Selain itu tidak adanya sanksi yang jelas bagi masyarakat yang melanggar ketentuan surat perizinan juga menjadi penyebab banyaknya warga masyarakat yang melanggar ketentuan perizinan pemerintah desa. Dua hal tersebut menyebabkan kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan perizinan belum maksimal yang ditandai dengan masih banyaknya warga masyarakat yang melanggar ketentuan perizinan

yang di tetapkan oleh pemerintah desa. Hal ini juga menunjukkan bahwa pelayanan administrasi perizinan yang diberikan kurang parytisipatif sesuai dengan asas pelayanan publik yang teradapat dalam KEPMEN PAN No. 63 /KEP/M.PAN//7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik bahwa pelayanan publik harus mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

b. Pelayanan Surat Keterangan.

Pelayanan surat keterangan yang diberikan oleh aparat pemerintah desa Mendoyo Daging Tukad jika dilihat dari kuantitasnya sudah cukup banyak. Dalam hal pelayanan surat keterangan pemerintah desa Mendoyo Daging Tukad bisa dikatakan sudah cukup bagus. Pelayanan surat-surat keterangan di kantor desa cukup efektif dan efisien karena sudah di tunjang dengan penggunaan komputer sehingga pelayanannya lebih cepat dan kualitas penulisan surat juga semakin baik.

Dilihat dari segi kuantitas surat keterangan penduduk memiliki jumlah yang paling banyak mengingat surat keterangan penduduk sifatnya wajib dimiliki oleh warga negara yang sudah berusia di atas 17 tahun. Dari 1956 penduduk yang wajib memiliki KTP, baru 1691 penduduk sudah mengurus surat keterangan penduduk. Hal ini berarti masih ada penduduk yang belum mau mengurus surat keterangan penduduk padahal untuk pengurusan surat keterangan penduduk sudah tidak dikenakan biaya karena sudah disubsidi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Jembrana sejak tahun 2005 .

Dengan di dukung oleh penggunaan peralatan yang semakin canggih kinerja aparat pemerintah desa dalam pelayanan surat-surat keterangan sekarang ini memang sudah jauh lebih baik di bandingkan dengan dulu. Hal ini ditandai dengan semakin cepatnya pelayanan surat-surat keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selain itu kualitas surat-surat tersebut juga semakin baik dilihat dari segi kerapian penulisan. Hal ini sesuai dengan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik dalam KEPMEN PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu adanya kelengkapan sarana dan

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

Sesuai dengan pendapat Anthoni bahwa kinerja adalah tingkat kemampuan seseorang/organisasi untuk mencapai tujuan yang di inginkan dengan efektif dan efisien maka kinerja aparat pemerintah desa Mendoyo Daging Tukad dalam pelayanan surat keterangan bisa dikatakan sudah cukup bagus. Alasannya adalah adanya perbaikan kualitas pelayanan surat keterangan di mana hal itu terjadi karena adanya peningkatan kemampuan dari aparat pemerintah desa dan pemakaian sarana komputer yang pada akhirnya berdampak pada cepatnya penyelesaian surat-surat keterangan yang dibutuhkan warga serta kualitas surat yang semakin baik. Hal itu sesuai dengan tujuan pemerintah desa yakni memberikan pelayanan yang baik sehingga masyarakat merasa puas. Dengan demikian berarti birokrasi pemerintah desa telah berhasil mencapai tujuannya secara efektif dan efisien.

c. Pelayanan Penyampaian Informasi.

Pelayanan penyampaian informasi oleh pemerintah desa berkaitan dengan kegiatan penyampaian surat-surat pos dari kecamatan maupun panggilan-panggilan dari instansi resmi bagi penduduk desa. Dalam hal pelayanan penyampaian informasi ini kinerja aparat pemerintah desa Mendoyo Daging Tukad kurang begitu optimal. Banyak surat untuk warga desa yang dialamatkan melalui desa tidak sampai ke tangan orang yang bersangkutan dan menumpuk di kantor desa. Bahkan surat-surat panggilan dari instansi resmi untuk warga desa penyampaiannya juga sering terlambat.

Kurang optimalnya kinerja aparat pemerintah desa Mendoyo Daging Tukad dalam pelayanan penyampaian surat-surat bagi warga desa mengingat aparat desa tidak menerima kompensasi apapun sehingga mereka tidak mau mengantar surat-surat tersebut ke alamat yang bersangkutan apabila *Kelian Dinas* tidak bisa datang ke kantor desa. Jika kebetulan orang yang bersangkutan ataupun tetangganya datang ke kantor desa maka surat tersebut akan di berikan tapi jika tidak maka surat-surat tersebut akan tetap di tumpuk di kantor desa apabila belum diambil oleh *Kelian Dinas*. Untuk surat panggilan dari instansi-instansi resmi biasanya tetap disampaikan kepada yang bersangkutan meskipun seringkali sudah

terlambat dari waktu yang seharusnya. Sedangkan untuk penyampaian informasi dari pemerintah atasnya seperti dari kecamatan atau kabupaten, disampaikan kepada kelian dinas di masing-masing banjar, kelian dinas kemudian mensosialisasikannya melalui rapat banjar.

2. Kinerja Aparatur Desa Mendoyo Dangin Tukad dalam Pelayanan Publik.

Kinerja aparatur pemerintah Desa Mendoyo Dangin Tukad dapat dilihat dari kualitas pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan dapat diukur dari kepuasan orang yang menggunakan layanan. Kualitas pelayanan merupakan ukuran penilaian menyeluruh atas tingkat suatu layanan yang baik. Berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur desa maka kinerja aparatur desa Mendoyo Dangin Tukad dapat dilihat dari beberapa aspek yaitu:

a. Prosedur Pelayanan.

Prosedur pelayanan adalah rangkaian proses atau tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus di tempuh dalam rangka penyelesaian suatu pelayanan. Prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, serta diwujudkan dalam bentuk Bagan Alir (Flow Chart) yang dipampang dalam ruangan pelayanan.

Dalam hal pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur desa Mendoyo Dangin Tukad sejak tahun 2005 sudah ditetapkan prosedur pelayanan yang jelas. Untuk mengurus setiap surat-surat yang dibutuhkan baik itu surat keterangan maupun surat izin orang yang bersangkutan harus membawa surat pengantar yang telah di tanda tangani oleh *Kelian Dinas*/Kepala Dusun tempat orang tersebut tinggal. Jika prosedur tersebut tidak dipenuhi maka siapapun orangnya pasti tidak akan dilayani di kantor desa.

Dengan adanya prosedur pelayanan yang jelas dan tetap akan mempermudah bagi warga masyarakat yang akan mengurus surat-surat keterangan maupun surat izin yang mereka butuhkan. Di satu sisi adanya prosedur pelayanan yang jelas dan tetap tersebut menunjukkan adanya perbaikan kinerja aparat pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, karena masyarakat tidak perlu bingung lagi

jika hendak mengurus berbagai macam surat yang mereka butuhkan. Dahulu sebelum adanya penetapan prosedur pelayanan yang jelas masyarakat banyak yang bingung bagaimana prosedur mengurus surat-surat izin maupun surat keterangan yang mereka butuhkan. Di sisi lain penetapan prosedur pelayanan yang harus melalui *Kelias Dinas*/Kepala Dusun tersebut juga menunjukkan ciri khas birokrasi kita yang selalu mengikuti prinsip-prinsip hierarkis dari pada efisiensi karena sebenarnya pengurusan surat-surat izin maupun keterangan bisa langsung dilakukan di kantor desa.

Menurut pengalaman dari beberapa warga yang berhasil peneliti wawancarai, waktu mengurus KTP sebenarnya surat keterangan yang di tanda tangani oleh *Kelias Dinas*/Kepala Dusun tersebut di kantor desa tidak berfungsi apa-apa, hanya sekedar formalitas saja. Jadi sebenarnya prosedur pelayanan yang harus melalui *Kelias Dinas*/Kepala Dusun tersebut jika dilihat dari segi manfaatnya sama sekali tidak efisien karena dengan prosedur seperti itu hanya akan memperlama waktu yang di butuhkan oleh masyarakat untuk mendapatkan surat-surat yang mereka butuhkan. Sesuai dengan prinsip kesederhanaan dalam KEPMEN PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, prosedur pelayanan publik seharusnya tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan. Namun prosedur yang harus melalui *Kelias Dinas* terlebih dahulu membuat prosedur pelayanan publik di desa menjadi berbelit-belit karena formulir yang dari *Kelias Dinas* tidak dipakai hanya untuk tertib administrasi saja. Hal ini kurang sesuai dengan prinsip kesederhanaan dalam pelayanan publik.

Prosedur pelayanan publik di desa yang bersifat hierarki dimana harus mulai dari *Kelias Dinas*/Kepala Dusun baru kemudian ke kantor desa tersebut semakin mengukuhkan pendapat bahwa birokrasi merupakan susunan manifestasi kelembagaan yang cenderung kearah infleksibilitas dan depersonalisasi. Hal tersebut di tandai dengan adanya perkebangbiakan formulir (terlalu banyak formulir) yakni dari *Kelias Dinas*/Kepala Dusun baru kemudian ke kantor desa padahal sebenarnya yang di butuhkan hanya formulir yang dari kantor desa.

Prosedur pelayanan yang harus melalui *Banjar*/Dusun dan baru ke kantor desa ini bisa di pahami sebagai bentuk persyaratan teknis dan administrasi pelayanan yang merupakan ketetapan pemerintah desa. Semua itu harus di patuhi

oleh masyarakat karena untuk memperoleh pelayanan, masyarakat harus memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh pemberi layanan, baik berupa persyaratan teknis maupun persyaratan administratif. Akan tetapi satu hal yang seharusnya diperhatikan oleh pemerintah desa dalam menentukan persyaratan teknis dan maupun administratif yaitu harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu agar benar-benar sesuai/relevan dengan jenis pelayanan yang akan diberikan. Harus dihilangkan persyaratan yang bersifat duplikasi dari instansi yang terkait dengan proses pelayanan.

b. Waktu Penyelesaian Pelayanan.

Waktu penyelesaian pelayanan adalah jangka waktu penyelesaian suatu pelayanan publik mulai dari dilengkapinya/dipenuhinya persyaratan teknis dan atau persyaratan administratif sampai dengan selesainya suatu proses pelayanan. Unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan yang diperlukan sudah lengkap.

Jika dibandingkan dengan dahulu, waktu penyelesaian pelayanan di desa Mendoyo Daging Tukad sekarang ini sudah jauh lebih cepat. Untuk menyelesaikan pengurusan surat izin maupun surat keterangan hanya dibutuhkan waktu sehari atau paling lambat dua hari. Waktu penyelesaian pelayanan tersebut di hitung dari mulai Kelian Dinas/Kepala Dusun. Sedangkan untuk penyelesaian surat-surat tersebut dikantor desa jika tidak antri hanya membutuhkan waktu beberapa menit saja. Hal ini dikarenakan sekarang pembuatan surat-surat di kantor desa dilakukan dengan komputer sehingga waktu penyelesaiannya lebih cepat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26 Tahun 2004 tentang petunjuk teknis transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik maka setiap unit instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan harus berdasarkan nomor urut permintaan pelayanan, yaitu yang pertama kali mengajukan pelayanan harus lebih dahulu dilayani/diselesaikan apabila persyaratan yang diperlukan sudah lengkap. Namun hal tersebut kadang-kadang tidak berlaku di desa Mendoyo Daging Tukad karena seringkali jika orang yang membutuhkan pelayanan tersebut kenal dengan aparatur desa atau juga

merupakan orang terpondang maka orang tersebut akan dilayani lebih dahulu meskipun datangnya belakangan. Hal tersebut tidak sesuai dengan asas pelayanan publik yang diatur dalam KEPMEN PAN No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu kesamaan hak, pealayan publik dalam memberikan pelayanan tidak boleh diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi. Namun disini aparat pemerintah Desa Mendoyo Daging Tukad ternyata masih mendahulukan orang-orang tertentu yang dikenal dan terpondang.

Masih adanya budaya mendahulukan orang yang dikenal dalam memberikan pelayanan tersebut mencerminkan masih melekatnya sisa-sisa pengaruh budaya birokrasi lama yang terbentuk akibat pengaruh sentralisme pelaksanaan birokrasi. Hal tersebut tampak dalam tampilan budaya birokrasi yang lingkungannya bernuansa diskriminatif dan mengandalkan preferensi subyektivitas dalam pemberian pelayanan kepada pengguna jasa. Meskipun masyarakat tidak mempersoalkan hal itu namun seharusnya aparat pemerintah desa Mendoyo Daging Tukad menghilangkan budaya itu guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih optimal dan berkualitas dengan tetap menjaga netralitas dalam memberikan pelayanan.

c. Biaya Pelayanan.

Biaya pelayanan adalah segala biaya dan rinciannya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besaran dan tata cara pembayarannya di tetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. Berkenaan dengan biaya pelayanan tersebut pemerintah desa Mendoyo Daging Tukad sejak tahun 2006 kini telah menetapkan rincian biaya pelayanan untuk setiap jenis pelayanan yang ada di desa Mendoyo Daging Tukad. Besar dan rincian biaya pelayanan tersebut terdapat dalam Peraturan Desa Mendoyo Daging Tukad No. 01 Tahun 2006 Tentang Pungutan Desa. Kecuali untuk pembuatan Surat Keterangan Penduduk masyarakat tidak dikenakan biaya karena disubsidi oleh Pemerintah Daerah Kabupaten Jembrana.

Dalam Peraturan Desa Mendoyo Daging Tukad No. 01 tahun 2006 tentang Pungutan Desa tersebut besarnya biaya untuk setiap jenis pelayanan sudah

tertulis dengan jelas beserta rincian yang harus dibayar di desa. Untuk menjaga transparansi pelaksanaannya maka di setiap *Banjar/Dusun* juga di beri lampiran keputusan tersebut untuk kemudian disosialisasikan dalam rapat *banjar* yang dilaksanakan setiap bulannya. Di kantor desa setiap orang yang datang untuk mengurus surat-surat izin maupun surat keterangan yang mereka butuhkan juga di tunjukkan rincian biaya tersebut. Dengan sistem seperti itu maka sekarang ini transparansi biaya pelayanan di desa Mendoyo Daging Tukad benar-benar terjaga.

Adanya transparansi biaya pelayanan ini merupakan salah satu bukti adanya peningkatan kinerja aparat pemerintah desa Mendoyo Daging Tukad dalam pelayanan publik. Salah satu hal penting dari pelaksanaan sistem transparansi biaya pelayanan ini adalah bahwa aparatur pemerintah desa Mendoyo Daging Tukad sedikit demi sedikit sudah mulai mentransformasikan diri untuk mengikuti tuntutan masyarakat yang menginginkan sistem pemerintahan yang transparan. Hal tersebut sudah sesuai dengan asas transparansi dan prinsip kejelasan dalam pelayanan publik sebagaimana yang daatur dalam KEPMEN PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003. Dengan adanya Peraturan Desa Mendoyo Daging Tukad No. 01 tahun 2006 tentang Pungutan Desa, biaya pelayanan publik di desa Mendoyo Daging Tukad sudah bersifat terbuka dan jelas rinciannya serta tata cara pembayarannya

d. Sikap Aparatur Desa Dalam Melayani.

Setiap warga masyarakat yang datang ke institusi-institusi pemerintah untuk mendapatkan pelayanan tentu ingin dilayani dengan baik. Sedangkan bagi para aparatur pemerintahan merupakan kewajiban untuk melayani masyarakat dengan baik mengingat bahwa mereka itu sebenarnya adalah abdi masyarakat. Baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan tercermin dari sikap dan etika aparatur pemerintah itu sendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan, maka masyarakat mengharapkan 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 ongkos fotocopy/cetak), atau alasan untuk kesejahteraan. Aparatur desa yang melayani juga harus bersikap adil dalam artian siapa yang datang terlebih dahulu itulah yang harus pertama kali dilayani.

Aparatur desa sebagai pihak yang memberikan pelayanan kepada masyarakat juga harus bersikap ramah kepada setiap orang yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Aparatur desa hendaknya tersenyum ramah kepada orang yang datang untuk mendapatkan pelayanan dan menyapa mereka dengan bahasa yang baik. Selain bersikap ramah seorang aparatur desa juga harus bertingkah laku yang sopan dalam menjalankan tugasnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sudah menjadi norma masyarakat bahwa sopan-santun merupakan suatu bentuk penghargaan atau penghormatan kepada orang lain. dengan sopan-santun, orang merasa dihormati dan dihargai sebagai layaknya dalam hubungan kemanusiaan, dan dengan demikian sudah merupakan kepuasan tersendiri bagi yang bersangkutan.

Selama ini sikap yang ditunjukkan oleh aparatur desa Mendoyo Daging Tukad dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah bisa dikatakan baik meskipun belum bisa dikatakan sempurna. Para aparatur desa sudah bersikap ramah dan beringkah laku sopan kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Namun kadang-kadang terjadi pelanggaran dalam hal harus memperlakukan orang yang membutuhkan pelayanan dengan adil. Jika yang datang untuk mendapatkan pelayanan adalah orang yang terpandang atau sudah kenal baik dengan para aparatur desa biasanya akan dilayani terlebih dahulu meskipun datang belakangan. Hal seperti ini untuk kedepannya harus dihilangkan walaupun masyarakat di sana pada dasarnya tidak begitu mempersoalkan hal tersebut. Akan tetapi demi terciptanya pelayanan yang baik maka seharusnya prinsip keadilan dan netralitas dalam pelayanan juga di terapkan dengan baik.

Untuk mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat maka aparatur pemerintah desa sebagai pihak yang memberikan pelayanan harus dapat menciptakan citra positif terhadap penerima layanan dengan memperhatikan :

- 1) Aspek psikologi dan komunikasi, serta perilaku melayani;
- 2) Kemampuan melaksanakan empati terhadap penerima pelayanan, dan dapat menerima keluhan penerima layanan menjadi senyuman;

- 3) Menyelaraskan cara penyampaian layanan melalui nada, tekanan dan kecepatan suara, sikap tubuh, mimik dan pandangan mata;
- 4) Mengenal siapa dan apa yang menjadi kebutuhan penerima pelayanan;
- 5) Berada ditempat yang ditentukan pada waktu dan jam pelayanan.

Jika semua hal itu telah diperhatikan maka kualitas pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan pemakainya secara konsisten.

3. Kendala Yang Dihadapi Aparat Pemerintah Desa Mendoyo Daging Tukad Dalam Pelayanan Publik.

Kendala adalah semua hal yang dapat menjadi kendala dalam pelaksanaan suatu kegiatan. Ada dua hal yang seringkali menjadi kendala dalam pelayanan publik yang diberikan oleh aparat Pemerintah Desa Mendoyo Daging Tukad yaitu:

a. Disiplin Waktu

Disiplin adalah sikap mental yang tercermin dalam perbuatan tingkah laku seseorang atau masyarakat berupa kepatuhan atau ketaatan terhadap peraturan yang diterapkan dengan baik oleh pemerintah. Disiplin sangat berkaitan erat dengan kinerja suatu organisasi, tidak terkecuali dengan organisasi pemerintah. Kedisiplinan para pegawai dalam bekerja akan sangat membantu pada kesuksesan pelaksanaan pekerjaan itu sendiri. Sudah bukan rahasia lagi kalau selama ini kedisiplinan para pegawai pemerintah dalam bekerja masih kurang baik. Salah satu bukti yang paling mudah dilihat adalah seringnya para pegawai instansi pemerintah yang terlambat datang ke kantor atau pulang dari kantor sebelum waktunya. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksanaan disiplin waktu masih sangat buruk.

Disiplin waktu memang merupakan jenis disiplin yang paling mudah dilihat dan di kontrol baik oleh manajemen yang bersangkutan maupun oleh masyarakat. Gambaran umum oleh masyarakat terhadap ada atau tidaknya disiplin memang di cerminkan oleh kedisiplinan dalam jam kerja (disiplin waktu). Tidak adanya disiplin waktu yang baik dari para aparatur pemerintah seringkali menghambat kinerja aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya utamanya dalam hal pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Disiplin waktu juga belum bisa dilaksanakan dengan baik oleh para aparatur desa

Mendoyo Dangin Tukad. Seringkali para aparatur desa belum ada di kantor desa padahal seharusnya jam kerja sudah dimulai. Aparatur desa Mendoyo dangin Tukad yang cukup disiplin waktu adalah Kepala Desa dan Sekretaris Desa

Tidak adanya disiplin waktu yang baik dari para aparatur pemerintah desa ini dapat menghambat kinerja birokrasi pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Kadang-kadang orang yang datang ke kantor desa untuk suatu kepentingan harus menunggu lama karena aparatur desa yang bersangkutan belum datang. Dari sini dapat dilihat bahwa tidak adanya disiplin waktu juga akan mengakibatkan tidak adanya disiplin kerja yang menghambat pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Tidak adanya pekerjaan yang harus dilakukan di kantor desa membuat sebagian aparatur desa malas datang ke kantor desa karena tugas-tugas rutin pemerintahan desa sangat sedikit. Jika tidak ada masyarakat yang datang ke kantor desa untuk mengurus surat-surat tertentu yang mereka butuhkan para aparatur desa hanya nganggur di kantor. Selain itu sebagian pelaksanaan pekerjaan di kantor desa bisa dilaksanakan oleh semua aparatur tidak harus orang yang bersangkutan sehingga terjadi ketidakjelasan tugas dan fungsi.

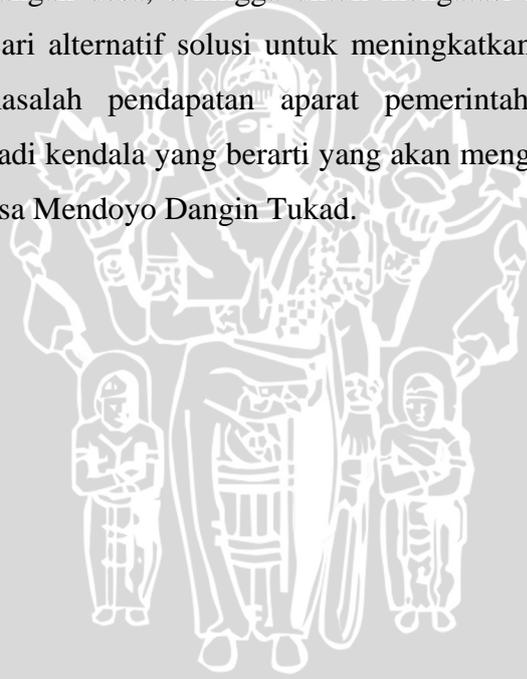
b. Pendapatan Aparatur Desa

Besarnya pendapatan yang diterima seseorang sebagai imbalan atas pekerjaan yang dilakukannya akan sangat mempengaruhi baik tidaknya kinerja orang yang bersangkutan. Jika pendapatan yang mereka terima besar dan bisa menjamin kesejahteraan keluarganya biasanya orang akan semakin termotivasi untuk melakukan tugas/pekerjaannya secara optimal sebaliknya jika pendapatannya kecil dan tidak bisa menjamin kesejahteraan keluarganya orang akan cenderung bekerja dengan setengah hati atau tidak memberikan kemampuan terbaiknya untuk pekerjaan itu. Hal ini juga berlaku bagi para aparatur desa Mendoyo Dangin Tukad.

Kecilnya pendapatan para aparatur desa membuat kinerja mereka belum begitu maksimal. Banyak aparatur desa yang terlambat ke kantor atau bahkan tidak ke kantor sama sekali dengan alasan harus melakukan pekerjaan lain untuk mencari tambahan penghasilan. Hal seperti ini tentu saja mengganggu kinerja aparat pemerintah desa itu sendiri. Jika tugas/pekerjaan aparatur yang

bersangkutan bisa dilakukan oleh aparaturnya lainnya memang tidak akan ada masalah akan tetapi jika tugas/pekerjaan tersebut tidak bisa dilakukan oleh aparaturnya yang lain maka akan terjadi penumpukan tugas/pekerjaan yang pada akhirnya akan menghambat kinerja aparat. Hal ini akan menjadi lebih buruk jika sudah berhubungan dengan pelayanan publik. Kadang-kadang warga masyarakat harus menunggu lama jika hendak mengurus surat-surat tertentu karena petugas yang bersangkutan belum datang atau tidak masuk. Hal ini tentu akan sangat menghambat pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat akan pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah desa.

Besarnya pendapatan aparat pemerintah desa memang sangat tergantung pada kemampuan keuangan desa, sehingga untuk mengatasi hal ini pemerintah desa diharapkan mencari alternatif solusi untuk meningkatkan pendapatan desa. Dengan demikian masalah pendapatan aparat pemerintah desa ini untuk kedepannya tidak menjadi kendala yang berarti yang akan menghambat pemberian pelayanan publik di desa Mendoyo Daging Tukad.



BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari analisis terhadap jenis temuan di lapangan pada penelitian ini, maka ada beberapa hal yang bisa disimpulkan :

1. Pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad meliputi : pelayanan administrasi perizinan, pelayanan surat keterangan dan pelayanan penyampaian informasi, dimana pelayanan surat keterangan merupakan pelayanan yang paling banyak diberikan oleh pemerintah desa Mendoyo Dangin Tukad dan secara kualitas pelayanan surat untuk pembuatan surat-surat sudah semakin baik dengan adanya sarana dan prasarana yang mendukung seperti sudah tersedianya komputer.
2. Kinerja yang diberikan semakin hari semakin baik yang bisa dilihat dari kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat desa Mendoyo Dangin Tukad seperti prosedur pelayanan yang sudah semakin jelas dan tertib, waktu pelayanan yang sudah semakin cepat, biaya pelayanan yang sudah semakin jelas, rinci dan transparan serta sikap aparatur yang semakin baik dan ramah dalam melayani. Meskipun sikap aparatur dalam melayani kadang-kadang masih terpengaruh budaya birokrasi lama yaitu mendahulukan kepentingan orang yang dikenal atau terpondang, tapi diluar hal tersebut sikap mereka dalam melayani sudah semakin ramah dan sopan..
3. Dengan adanya prosedur baru yang harus mulai dari kelian dinas dalam pengurusan surat-surat diharapkan tercipta tertib administrasi di desa Mendoyo Dangin Tukad sehingga dapat meningkatkan kinerja aparat Pemerintah Desa.
4. Sampai saat ini yang menjadi kendala dalam pemberian pelayanan publik adalah masalah disiplin waktu aparat yang masih sangat buruk serta pendapatan aparat pemerintah desa yang masih rendah, kedua hal ini tentu sangat berdampak pada pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

B. Saran

Di akhir skripsi ini penulis ingin memberikan beberapa saran diantaranya sebagai berikut :

1. Peningkatan sarana dan prasarana yang dimiliki seperti komputer, sebaiknya diimbangi dengan peningkatan keahlian aparatur desa dalam mengoperasikan komputer. Karena terbukti tidak semua aparatur desa memiliki keahlian untuk mengoperasikan komputer dengan baik.
2. Sikap aparatur desa yang lebih mendahulukan pemberian pelayanan bagi orang yang dikenal atau terpendang untuk ke depannya perlu dihilangkan karena hal ini dapat menghambat pemberian pelayanan publik kepada masyarakat dan aparat pemberi pelayanan publik seharusnya bersikap adil dan netral dalam memberikan pelayanan.
3. Prosedur pengurusan surat keterangan sebaiknya tidak berbelit belit atau bersifat sederhana terutama untuk persyaratan teknis seperti pengisian formulir harus seminimal mungkin dan dikaji terlebih dahulu apakah benar-benar relevan dengan jenis pelayanan yang diberikan, karena ternyata terbukti untuk pengurusan surat keterangan yang dipakai hanya formulir dari desa.
4. Besarnya pendapatan aparat pemerintah desa memang sangat tergantung pada kemampuan keuangan desa, sehingga untuk mengatasi hal ini pemerintah desa diharapkan mencari alternatif solusi untuk meningkatkan pendapatan desa dan diberikan semacam penghargaan bagi aparat yang telah disiplin dalam melakukan pekerjaan dan tugasnya. Dengan demikian masalah disiplin dan pendapatan aparat pemerintah desa ini untuk kedepannya tidak menjadi kendala yang berarti yang akan menghambat pemberian pelayanan publik di desa Mendoyo Daging Tukad.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Anthony,RN. 1990. *Sistem Pengendalian Manajemen* Terjemahan:Agus Mahendra. Jakarta: Erlangga.
- Arikunto, Suharsimi. 1996. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bratakusumah, Supriadi dan Solihin,Dadang. 2002. *Otonomi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Daryanto (ed). 1998. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Surabaya: Apollo.
- FIA. 2002. *Materi Mata Kuliah Manajemen Pelayanan Publik*. Program Pasca Sarjana Universitas Brawijaya. Malang.
- Kaho, Josep Riwu. 1991. *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Marzuki. 2002. *Metodologi Riset Cetakan Ke-9*. Yogyakarta: BPFE Universitas Islam Indonesia.
- Miles, Matthew B, dan A. Michael Hubermana. 1992. *Analisa Data Kualitatif*. Jakarta: UI-PRESS.
- Moenir, HAS. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Moleong, Lexy J. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Nazir, Moh. 1998. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Saparin, Sumber. 1977. *Tata Pemerintahan dan Administrasi Pemerintahan Desa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Schuler, Randall.S. 1999. *Manajemen Sumber Daya Manusia Menghadapi Abad ke-21*. Jakarta: Erlangga
- Sianipar, J.P.G. 1998. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: LAN-RI.
- Simamora, Henry. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: STIE YKPN.
- Siagian, SP. 1998. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Stonner. 1995. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta.

Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Thoha, Miftah. 1993. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Widya Mandala.

Widjaja, HAW. 2001. *Pemerintahan Desa/Marga Berdasarkan UU No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah*. Jakarta: PT. Grafindo Persada.

Artikel :

Zauhar, Soesilo. 2001. *Administrasi Pelayanan Publik : Sebuah Perbincangan Awal*. Jurnal Administrasi Negara. 2 : 1-12.

Cahyono, Arie. *Chitizens Charter Pada Instansi Publik*. Gagas Volume 02 No. 23 April 2004.

Peraturan Perundang-Undangan :

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Daerah Kabupaten Jembrana Nomor 15 Tahun 2001 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa.

Peraturan Desa Mendoyo Daging Tukad Nomor 1 Tahun 2006 Tentang Pungutan Desa.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Internet:

<http://rakyat.250x.com>

www.4Etika%20Birokrasi/ISMANI%20HP.pdf

L

A

M

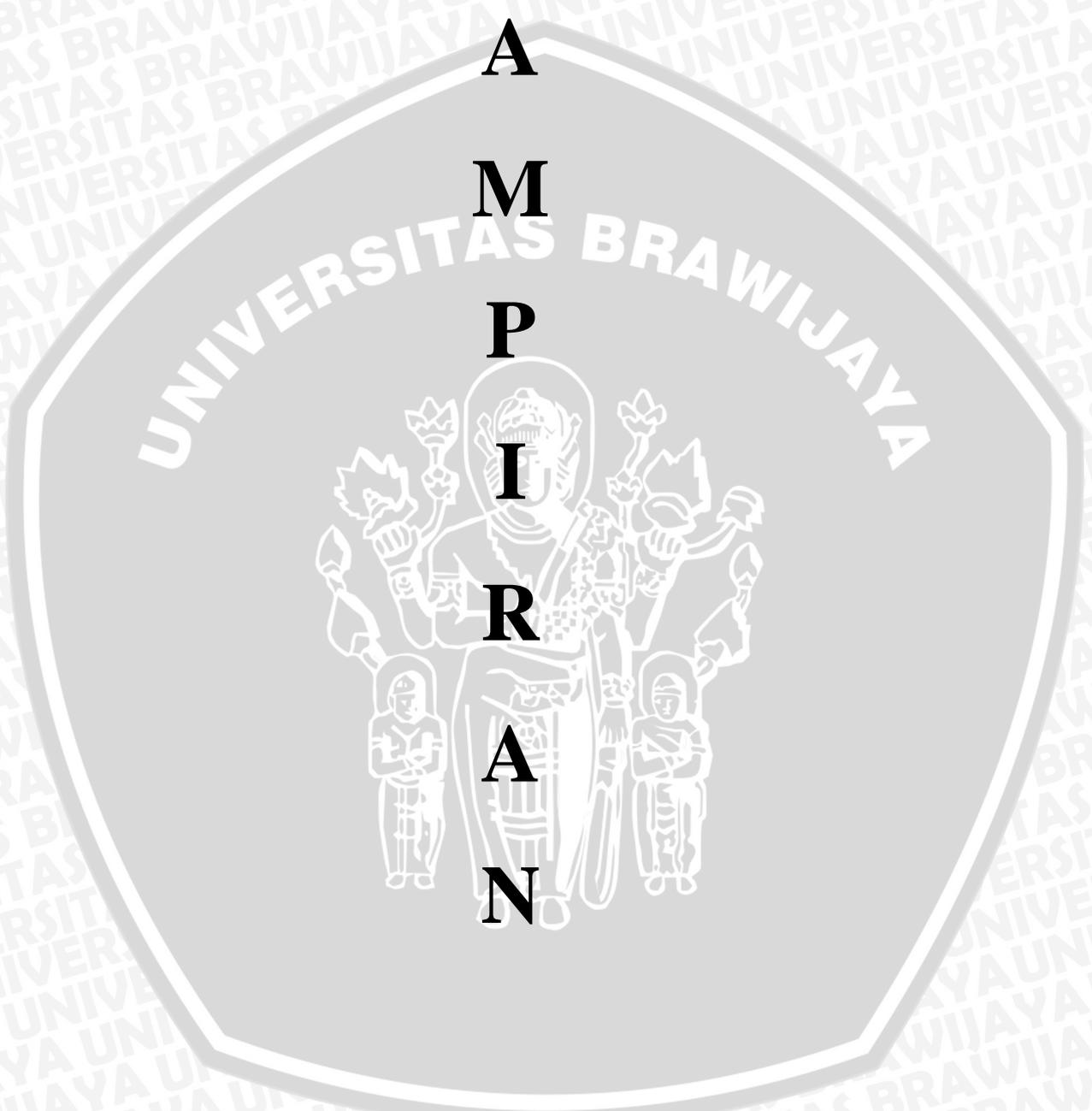
P

I

R

A

N



Lampiran 1. **KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA NOMOR: 631KEP/M.PAN/7/2003**

**MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
REPUBLIK INDONESIA**

**KEPUTUSAN
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
NOMOR: 631KEP/M.PAN/7/2003**

**TENTANG
PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA

- Menimbang : a. Bahwa untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah perlu disusun suatu pedoman;
- b. Bahwa pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang telah diatur dalam keputusan menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, perlu disesuaikan dengan perkembangan yang ada, sehingga perlu disempurnakan;
- c. Bahwa untuk maksud tersebut sebagaimana pada butir a dan b, dipandang perlu mengatur kembali dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- Mengingat : 1. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 42, TLN Nomor 3821);
- : 2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Tahun 1999 Nomor 60, TLN Nomor 3839);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Provinsi sebagai Daerah Otonom;
4. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 228/M Tahun 2000;
5. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 101 Tahun 2001 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Menteri Negara;
6. Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat;

7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 95/KEP/M.PAN/I 1/2001 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara;

MEMUTUSKAN

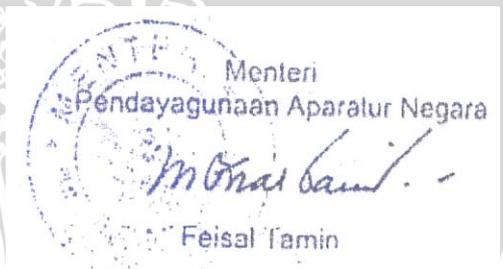
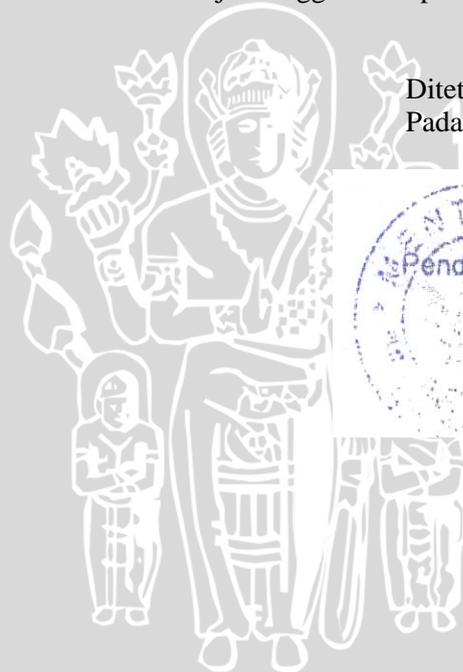
Menetapkan : KEPUTUSAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA TENTANG PEDOMAN UMUM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.

PERTAMA : Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagaimana tersebut dalam Lampiran Keputusan ini merupakan acuan bagi Instansi Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

KEDUA : Dengan Berlakunya Keputusan Menteri ini, maka Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, dinyatakan tidak berlaku.

KETIGA : Keputusan ini berfaku sejak tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Jakarta
Pada tanggal 10 Juli 2003



**LAMPIRAN KEPUTUSAN
MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
NOMOR : 63/KEP/M.PAN/712003
TANGGAL : 10 JULI 2003**

**PEDOMAN UMUM
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**

I. Pendahuluan

A. Latar Belakang

Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), mengamanatkan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan dan bebas dari KKN.

Perwujudan nyata sikap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh Tap MPR tersebut antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititikberatkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.

Berlakunya Undang-undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan terhadap masyarakat. Pelimpahan wewenang dari Pemerintah Pusat ke Daerah memungkinkan terjadinya penyelenggaraan pelayanan dengan jalur birokrasi yang lebih ringkas dan membuka peluang bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian bagi Pemerintah Daerah untuk melakukan inovasi dalam pemberian dan peningkatan kualitas pelayanan.

Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat, keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan informasi *on-line*, perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada Instansi Pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman.

Oleh karena itu untuk mempercepat upaya pencapaian sasaran terhadap peningkatan kinerja aparatur negara dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Ketetapan MPR RI dimaksud, maka perlu disusun landasan yang bersifat umum dalam suatu bentuk pedoman bagi Instansi Pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

B. Maksud dan Tujuan

1. Maksud pedoman umum ini adalah sebagai acuan bagi seluruh penyelenggaraan pelayanan publik dalam pengaturan dan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya.
2. Tujuan pedoman umum ini adalah sebagai untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik pemberi maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Pengertian Umum

1. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah sebuah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pernerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah Lainnya, baik Pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Hukum Milik Negara dan Badan Usaha Milik Daerah.
4. Unit penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan publik.
5. Pemberi Pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pernerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
6. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum.
7. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
8. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang diperoleh dari penyelenggara atau pemberi pelayanan sesuai harapan dan kebutuhan masyarakat.

II. Hakekat Pelayanan Publik

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

III. Asas Pelayanan Publik

A. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

B. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

C. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

D. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

E. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, *gender* dan status ekonomi.

F. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pernberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

IV. Kelompok Pelayanan Publik

A. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepernilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pernilik Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya.

B. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

C. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

V. Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggaraan Pelayanan Publik perlu memperlihatkan dan menerapkan prinsip, standar, pola penyelenggaraan biaya, pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia,

wanita hamil, dan balita, pelayanan khusus, biro jasa pelayanan, tingkat kepuasan masyarakat, pengawasan penyelenggaraan, penyelesaian pengaduan dan sengketa, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

A. Prinsip Pelayanan Publik

1. Kesederhanaan
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
 - a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
 - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi, dan informatika (telematika).
8. Kernudahan akses
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan
Pernberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan
Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

B. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Standar pelayanan, sekurang- kurangnya meliputi

1. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

C. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

1. Fungsional
Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangannya.
2. Terpusat
Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Terpadu
 - a. Terpadu satu atap
Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatuatkan.

b. Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perseorangan atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan sebagaimana tersebut, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik dimaksud mengikuti prinsip-prinsip sebagaimana ditetapkan dalam pedoman ini.

D. Biaya Pelayanan Publik

Penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
2. Nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa.
3. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran, dan pengujian.
4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperlihatkan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Pelayanan bagi Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Wanita Hamil, dan Balita

Penyelenggaraan pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, dan balita.

F. Pelayanan Khusus

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu seperti pelayanan transportasi, kesehatan, dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus, dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, seperti ruang perawatan VIP di rumah sakit, dan gerbong eksekutif pada kereta api.

G. Biro Jasa Pelayanan

Pengurus pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat. Namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tertentu dimungkinkan adanya biro jasa untuk membantu penyelenggaraan pelayanan publik. Status biro jasa tersebut harus jelas, memiliki ijin usaha dari instansi yang berwenang dan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanannya harus berkoordinasi dengan penyelenggaraan pelayanan yang bersangkutan, terutama dalam hal yang menyangkut persyaratan, tarif jasa, dan waktu pelayanan, sepanjang tidak mengganggu fungsi penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai contoh: biro jasa perjalanan pengangkutan udara, laut, dan darat.

H. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

I. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan melalui:

1. Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Pengawasan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

J. Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa

1. Pengaduan

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. Untuk menampung pengaduan masyarakat tersebut, unit pelayanan menyediakan loket kotak pengaduan. Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Prioritas penyelesaian pengaduan;
- b. Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
- c. Prosedur penyelesaian pengaduan;
- d. Rekomendasi penyelesaian pengaduan;
- e. Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
- f. Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan;
- g. Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan;
- h. Dokumentasi penyelesaian pengaduan.

2. Sengketa

Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

K. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan di lingkungan instansinya masing-masing. Kegiatan evaluasi ini dilakukan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam

melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik harus menggunakan indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku.

VI. Penyusunan Petunjuk Pelaksanaan Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik digunakan sebagai landasan penyusunan standar pelayanan oleh masing-masing pimpinan unit penyelenggara pelayanan.

- A. Petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan publik sekurangnya memuat:
1. Landasan hukum pelayanan publik
Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan
 2. Maksud dan tujuan pelayanan publik
Hal-hal yang akan dicapai dari penyelenggaraan pelayanan sistem dan prosedur pelayanan publik.
 3. Sistem dan prosedur pelayanan publik sekurang-kurangnya memuat:
 - a. Tata cara pengajuan permohonan pelayanan;
 - b. Tata cara penanganan pelayanan;
 - c. Tata cara penyampaian hasil pelayanan; dan
 - d. Tata cara penyampaian pengaduan pelayanan.
 4. Persyaratan pelayanan publik
Persyaratan teknis dan administratif harus dipenuhi oleh masyarakat penerima pelayanan.
 5. Biaya pelayanan publik
Besaran biaya dan rincian biaya pelayanan publik.
 6. Waktu penyelesaian
Jangka waktu penyelesaian pelayanan publik.
 7. Hak dan kewajiban
Hak dan kewajiban pihak pemberi dan penerima pelayanan publik.
 8. Pejabat penerima pengaduan pelayanan publik
Penunjukan pejabat yang menangani pengaduan pelayanan publik.
- B. Pimpinan instansi Pemerintah Pusat dan Daerah menetapkan petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, sesuai dengan tugas, fungsi, dan kewenangan masing-masing.

VII. Lain-lain

- A. Dalam menyusun petunjuk pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara pelayanan publik dapat berkonsultasi dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- B. Masukan, saran dan penyempurnaan terhadap pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, disampaikan kepada Sekretaris Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Menteri
Pendayagunaan Aparatur Negara
Feisal Tamin
Feisal Tamin

Lampiran 2. **PERATURAN DESA MENDOYO DANGIN TUKAD NOMOR : 01
TAHUN 2006**

**PERATURAN DESA MENDOYO DANGIN TUKAD
NOMOR : 01 TAHUN 2006
TENTANG
PUNGUTAN DESA**

**DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA
KEPALA DESA MENDOYO DANGIN TUKAD**

Menimbang : a. Bahwa untuk menunjang meningkatnya penyelenggaraan pemerintahan desa berdasarkan Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, maka perlu diatur mengenai pungutan desa;

b. Bahwa pungutan desa sebagaimana dimaksud huruf a ditetapkan dengan peraturan Desa Mendoyo Dangin Tukad;

Mengingat : 1. Undang-undang Nomor 69 tahun 1958 tentang Pembentukan Daerah- daerah Tingkat I Bali, Nusa Tenggara Barat, Nusa Tenggara Timur (Lembaran Negara Tahun 1958 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1622);

2. Undang-undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari: Kolusi, Korupsi, dan Nepotisme (Lembaran Negara Tahun 1999, Nomor 75; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);

3. Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4437);

4. Undang-undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 1261, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4438),

5. Peraturan Pemerintah Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara Tahun 2000 Nomor 54);

6. Peraturan Pemerintah Nomor 105 Tahun 2000 tentang Pengelolaan dan Pertanggungjawaban Keuangan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 202; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4022);

7. Peraturan Pemerintah Nomor 76 Tahun 2001 tentang Pedoman Umum Pengaturan Mengenai Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 142; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4155);

8. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 tentang Desa (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 158; Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4587);
9. Peraturan Darta Kabupaten Jembrana Nomor 12 Tahun 2001 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (Lembaran Daerah Kabupaten Jembrana Tahun 2001 Nomor 31; Tambahan Lembaran Daerah Nomor 12);
10. Pemerintah Daerah Kabupaten Jembrana Nomor 13 Tahun 2001 tentang Sumber Pendapatan Desa; (Lembaran Daerah Kabupaten Jembrana Tahun 2001 Nomor 31; Tambahan Lembaran Daerah Nomor 13);

**DENGAN PERSETUJUAN
BADAN PERWAKILAN DESA MENDOYO DANGIN TUKAD
MEMUTUSKAN**

**Menetapkan : PERATURAN DESA MENDOYO DANGIN TUKAD NOMOR 01,
Tahun 2006, TENTANG PUNGUTAN DESA.**

Pasal 1.

- (1) Jenis dan besarnya pungutan desa yang dilaksanakan adalah sebagai berikut:

A. Pembuatan Surat / Legalisasi :

1. Surat Keterangan Berkelakuan Baik	Rp.	5.000,-
2. Surat Keterangan Berdomisili	Rp.	5.000,-
3. Surat Keterangan Kelahiran	Rp.	5.000,-
4. Surat Keterangan Kematian	Rp.	5.000,-
5. Surat Keterangan Bepergian	Rp.	5.000,-
6. Surat Keterangan Kewarganegaraan	Rp.	5.000,-
7. Surat Keterangan Nama	Rp.	5.000,-
8. Surat Keterangan Belum Pernah Kawin	Rp.	5.000,-
9. Surat Keterangan Pajak	Rp.	5.000,-
10. Surat keterangan Lain yang Sejenis	Rp.	5.000,-
11. Surat Keterangan Sewa Tanah	Rp.	20.000,-
12. Permohonan Kredit Bank	Rp.	5.000,-
13. Permohonan Akte Perkawinan	Rp.	10.000,-
14. Permohonan Perceraian	Rp.	1.000.000,-
15. Permohonan Ijin Tebang Kayu	Rp.	5.000,-
16. Jual Beli Kendaraan Roda Dua	Rp.	5.000,-
17. Jual beli kendaraan Roda Empat	Rp.	10.000,-
18. Jual beli Kendaraan Roda Enam	Rp.	15.000,-
19. Jual Beli Ternak Besar	Rp.	5.000,-
20. Surat Ukur Tanah	Rp.	5.000,-

21. Jual Beli Tanah

Untuk orang dalam desa setempat:

- | | |
|-----------------------------|--------------|
| a. Tanah Pekarangan/Tegal : | |
| - 1 s/d 10 are | Rp. 30.000,- |
| - 10 s/d 25 are | Rp. 40.000,- |
| - 26 are ke atas | Rp. 60.000,- |
| b. Tanah Sawah : | |
| - 1 s/d 10 are | Rp. 40.000,- |
| - 26 s/d 75 are | Rp. 60.000,- |
| - 76 are ke atas | Rp. 85.000,- |

Untuk orang di luar desa :

- | | |
|-----------------------------|---------------|
| a. Tanah Pekarangan/Tegal : | |
| - 1 s/d 10 are | Rp. 60.000,- |
| - 10 s/d 25 are | Rp. 80.000,- |
| - 26 are ke atas | Rp. 120.000,- |
| b. Tanah Sawah : | |
| - 1 s/d 10 are | Rp. 80.000,- |
| - 26 s/d 75 are | Rp. 120.000,- |
| - 76 are ke atas | Rp. 170.000,- |

B. Sumbangan Wajib :

- | | |
|---|---------------|
| 1. Pemilik toko dikenakan setiap tahun | Rp. 30.000,- |
| 2. Pemilik penyosohan beras | Rp. 30.000,- |
| 3. Bengkel mobil dikenakan per tahun | Rp. 50.000,- |
| 4. Bengkel sepeda motor dikenakan per tahun | Rp. 25.000,- |
| 5. Bengkel sepeda gayung | Rp. 12.000,- |
| 6. Warung dikenakan per tahun | Rp. 10.000,- |
| 7. Organisasi ojek dikenakan per tahun | Rp. 100.000,- |
| 8. Subak sawah dikenakan per tahun | Rp. 200.000,- |
| 9. Lembaga Perkreditan Desa (LPD) | Rp. 150.000,- |
| 10. Organisasi pengelola keuangan yang ada di desa dikenakan per tahun: | |
| - Mempunyai aset sampai Rp. 20.000.000,- | Rp. 30.000,- |
| - Mempunyai aset kurang Rp. 20.000.000,- | Rp. 10.000,- |
| 11. Pengusaha bata merah per grombong | Rp. 15.000,- |
| 12. Pengusaha kelapa dikenakan per tahun | Rp. 50.000,- |
| 13. Sub usaha kelapa dikenakan per tahun | Rp. 25.000,- |
| 14. Pengusaha jual beli gabah/semangka | Rp. 25.000,- |
| 15. Sumbangan wajib yang mengambil tanah urug/ pasir dikenakan per truk | Rp. 1.000,- |
| 16. Sumbangan wajib bagi pemondok kerja dikenakan per orang/triwulan | Rp. 15.000,- |
| 17. Sumbangan wajib bagi pengusaha roti, kecambah, buah, air, dan lain-lain dikenakan per tahun | Rp. 10.000,- |
| 18. Sumbangan bagi pengusaha wartel dan <i>play station</i> dikenakan per tahun | Rp. 10.000,- |
| 19. Pengusaha kayu dikenakan per tahun | Rp. 50.000,- |
| 20. Industri kayu dikenakan per tahun | Rp. 25.000,- |
| 21. Pengusalia batako dikenakan per tahun | Rp. 30.000,- |

22. Pemilik tanah baru per are dikenakan Rp. 3.000,-
 23. Penyisihan keuntungan UED yang dikelola oleh PKK dikenakan per tahun Rp. 600.000,-

C. Iuran-iuran :

1. Iuran KK per tahun Rp. 5.000,-
 (2) Bentuk pelaksanaan pungutan desa adalah iuran yang dipungut atas dasar musyawarah mufakat dengan anggota BPD sesuai dengan kemampuan masyarakat desa.

Pasal 2

- (1) Pungutan desa pelaksanaannya lebih lanjut diatur dengan keputusan kepala desa.
 (2) Peraturan desa yang dimaksud dalam ayat (1) ditetapkan atas dasar musyawarah mufakat dengan anggota BPD.

Pasal 3

- (1) Perencanaan dan pengurusan Pungutan Desa sebagaimana dimaksud dalam pasal 1, dituangkan serta ditetapkan dalam Anggaran Penerimaan dan Belanja Desa (APBD).
 (2). Semua pendapatan yang berasal dari pungutan desa sebagaimana dimaksud dalam pasal 1 dimasukkan dalam kas desa;

Pasal 4.

Peraturan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan.

Pasal 5.

Peraturan ini akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya melalui musyawarah BPD, apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam penetapan;

Ditetapkan di : Mendoyo Dangin Tukad,
 Pada Tanggal : 11 Mei 2006

KEPALA DESA MENDOYO DANGIN TUKAD



(I GUSEY AGUNG KETUT SUARBA)

Di Undangkan di : Mendoyo Dangin Tukad,
 Pada Tanggal : 15 Mei 2006

Sekretaris

 (Ketut Witra)

Mendoyo Dangin Tukad,
 Lembaran Desa Mendoyo Dangin Tukad.
 Tahun 2005 Nomor : 01 ;

Lampiran 3. PEDOMAN WAWANCARA

PEDOMAN WAWANCARA

Pertanyaan untuk Aparatur Desa Mendoyo Dangin Tukad

1. Pelayanan publik apa saja yang diberikan oleh Pemerintah Desa Mendoyo Dangin Tukad?
2. Bagaimana prosedur pelayanan publik di Desa Mendoyo Dangin Tukad?
3. Jenis pelayanan apa yang selama ini paling banyak dilakukan oleh Pemerintah Desa Mendoyo Dangin Tukad?
4. Mengapa jumlah surat izin yang dikeluarkan oleh Pemerintah Desa Mendoyo Dangin Tukad sedikit?
5. Mengapa banyak warga Desa Mendoyo Dangin Tukad tidak mau mengurus surat izin ke pemerintah desa untuk kegiatan yang seharusnya membutuhkan izin?
6. Apakah pemerintah desa sudah menetapkan besarnya biaya pelayanan untuk setiap jenis pelayanan?
7. Untuk mengurus surat-surat ke kantor desa butuh waktu berapa lama?
8. Mengapa penyampaian surat-surat pos dan panggilan melalui desa sering terlambat?

Pertanyaan untuk warga masyarakat

1. Apakah Anda pernah mengurus surat izin ataupun surat keterangan ke kantor desa?
2. Apakah Anda pernah menerima kiriman surat atau wesel melalui desa dan apakah surat tersebut samapai tepat waktu?
3. Menurut pendapat Anda bagaimana sikap aparatur desa sekarang ini dalam memberikan pelayanan?
4. Apakah Anda mengetahui prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh pemerintah desa?
5. Menurut Anda bagaimana pelayanan publik disini?
6. Berapa lama waktu yang Anda butuhkan untuk mengurus surat-surat di kantor desa?
7. Apakah Anda sudah puas dengan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan publik sekarang ini?