BAB IV

DESKRIPSI HASIL

4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kabupaten Gresik Provinsi Jawa Timur, berikut gambaran umum Kabupaten Gresik :[97]

4.1.1. Letak Geografis Kabupaten Gresik

Kabupaten Gresik adalah sebuah kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Ibu kotanya adalah Gresik. Batas wilayah Kabupaten Gresik adalah:

- Batas Utara : Laut Jawa
- Batas Selatan : Kabupaten Sidoarjo dan Mojokerto
- Batas Barat : Kabupaten Lamongan
- Batas Timur : Kota Surabaya dan Selat Madura

4.1.2. Topografi Kabupaten Gresik

Lokasi Kabupaten Gresik terletak di sebelah barat laut Kota Surabaya, ibu kota Provinsi Jawa Timur dengan luas wilayah 1.191,25/km^2. Pusat pemerintah Kabupaten Gresik yaitu Kecamatan Gresik berada 20 km sebelah utara Kota Surabaya. Kabupaten Gresik terbagi dalam 18 kecamatan dan terdiri dari 330 desa dan 26 kelurahan. Secara geografis, wilayah Kabupaten Gresik terletak antara 112^0 sampai 113^0 Bujur Timur dan 7^0 sampai

[97] www.gresikkab.go.id, diakses pada tanggal 30 Juni 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

8^0 Lintang Selatan dan merupakan dataran rendah dengan ketinggian 2 sampai 12 meter di atas permukaan air laut, kecuali Kecamatan Panceng yang mempunyai ketinggian 25 meter di atas permukaan laut. Sebagian wilayah Kabupaten Gresik merupakan daerah pesisir pantai, yaitu memanjang mulai dari Kecamatan Kebomas, Gresik, Manyar, Bungah, Sedayu, Ujungpangkah dan Panceng serta Kecamatan Sangkapura dan Tambak yang lokasinya berada di Pulau Bawean.

Berdasarkan data Dinas Kependudukan, Catatan Sipil, dan Sosial Kabupten Gresik jumlah penduduk Kabupaten Gresik pada akhir tahun 2015 sebesar 1.303.773 jiwa yang terdiri dari 655.460 laki- laki dan 648.313 perempuan. Dengan luas wilayah Kabupaten Gresik sebesar 1.191,25/km^2, Kabupaten Gresik mempunyai kepadatan penduduk sebesar 1.094,46 jiwa/ km^2. Sedangkan angka rasio jenis kelamin laki- laki dibanding perempuan pada tahun 2015 sebesar 1:1,011.

4.2. Pelayanan Publik Tingkat Desa Di Kabupaten Gresik

4.2.1. Pelayanan Publik Kabupaten Gresik

Undang-undang No. 6 tahun 2014 tentang Desa menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari undang-undang desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi warga masyarakat desa guna mempercepat perwujudan kesejahteraan umum.[98]

[98] Undang-undang No. 6 tahun 2014 tentang Desa, Pasal 4 poin F.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Di Kabupaten Gresik pelayanan publik dilakukan oleh lembaga yang ada di bawah pemerintahan Kabupaten Gresik, pelayanan tersebut adalah:

Bidang kependudukan dan catatan sipil, Pemerintah Kabupaten Gresik menyajikan layanan catatan sipil dan layanan kependudukan; layanan catatan sipil adalah layanan yang berkaitan dengan kelahiran, kematian, perkawinan, perceraian dan masalah catatan sipil lainnya. Sedangkan layanan kependukan adalah layanan yang berkaitan dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), pendatang baru dan masalah kependudukan lainnya.

Dalam bidang kesehatan, salah satu pelayanan publiknya melalui RSUD Ibnu Sina. Dalam memberikan pelayanan RSUD Ibnu Sina Gresik memiliki acuan-acuan sebagai pedoman pelaksanaan. Pedoman pelaksanaan tersebut meliputi *Standart Operasional Presedure* (SOP), pedoman pelaksanaan, dan petunjuk pelaksanaan. Petugas pemberi layanan harus bekerja sesuai dengan prosedur yang telah ada. Prosedur-prosedur tersebut dibuat sesuai dengan bidang kerjanya masing-masing.

Pelayanan bagi pasien Jamkesmas (Jaminan Kesehatan Masayarakat) diberlakukan sama dengan pasien lainnya, hanya saja pasien Jamkesmas tidak dipungut biasa sepeserpun oleh pihak RSUD Ibnu Sina Gresik. Petugas tetap memberikan pelayanan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

tanpa diskriminasi, pelayanan diberikan sepenuh hati pada semua pasien baik pasien umum ataupun pasien penerima Jamkesmas.

Pelayanan Publik bidang Pendidikan; dalam kualitas pelayanan pendidikan di Kabupaten Gresik dari tahun ke tahun selalu berkembang. Pemerintah selalu bersinergi dalam meningkatkan kualitas guru yang professional, kurikulum yang selalu diperbarui, sarana dan prasarana seperti peralatan sekolah, teknik pengajaran, hingga fasilitas sekolah yang diperbarui.

Pada tahun 2017, Gresik dianggap telah berhasil menerapkan Standart Pelayanan Minimum (SPM) pada bidang pendidikan. Sehingga, Kabupaten Gresik ditunjuk sebagai daerah percontohan dalam pengelolaan pendidikan oleh Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Dalam Bidang Pertahanan, Pemerintah Kabupaten Gresik melakukan inovasi-inovasi pelayanan publik. Ada banyak inovasi pelayanan yang telah dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik yaitu *Weekend Service*, Larasita, Program 70-70, Komputerisasi Kegiatan Pertanahan (KKP) dan inovasi yang terbaru yaitu dengan mendirikan Rumah Layanan Pertanahan Terpadu

Pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Pertanahan Kabupaten Gresik tidak hanya dilakukan di kantor oleh petugas kantor saja, melainkan dilakukan sebuah inovasi pelayanan yang dilakukan di

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

desa. Keberadaan Rumah Layanan Pertanahan Terpadu di Desa Wotan hanya ada satu dan pertama di Indonesia, sehingga dijadikan sebagai *pilot project* pelayanan administrasi pertanahan terpadu.

4.2.2. Jenis- Jenis Pelayanan Tingkat Desa di Kabupaten Gresik

Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi (PDTT) No. 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Berskala Desa, secara rinci menyebutkan bahwa kewenangan lokal berskala desa di bidang pelayanan dasar misalnya; (a) pengembangan pos kesehatan Desa dan Polindes; (b) pengembangan tenaga kesehatan Desa; (c) pengelolaan dan pembinaan Posyandu melalui; (d) pembinaan dan pengawasan upaya kesehatan tradisional; (f) pembinaan dan pengelolaan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD);.[99] Pelayanan administrasi kewarganegaraan seperti pengantar akte kelahiran, KTP, KK, akta kematian, pembuatan akta jual beli tanah, maupun administrasi usaha tidak secara tegas disebutkan dalam peraturan ini atau sudah diatur oleh peraturan lain.

Berdasarkan observasi dilakukan pada Desa Sidorukun Kecamatan Gresik, Desa Pemenang *The Sunan Giri Award* (SGA) Juara 2 tahun 2012, pelayanan tingkat desa dilaksanakan setiap hari

[99] Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi Nomor 1 tahun 2015 pasal 10

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

kerja Senin s/d Kamis dimulai pukul 7.30 s/d 16.30 WIB dan Jumat dimulai pukul 7.30 s/d 11.00 WIB.

> *"Alhamdulillah, sejak adanya program SGA, pelayanan didesa sudah mulai teratur, buka jam 7 dan tutup jam 4 sore, itu untuk hari senin dan kamis, hari Jum'at beda lagi. Hari Jum'at kami buka jam 7 sampai jam 11 saja"*[100]

Jenis- jenis pelayanan yang ada di tingkat desa adalah sebagai berikut :[101]

a) Katu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP)

e-KTP adalah kartu identitas resmi penduduk sebagai bukti diri yang diterbitkan oleh Dinas yang berlaku diseluruh wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Persyaratan atau kelengkapan :

- Pengantar dari RT/ RW
- Fotocopy Kartu Keluarga (KK) 1 lembar
- Mengisi blanko KTP
- Melampirkan KTP asli apabila perpanjangan
- Bagi pemula wajib melakukan perekaman dengan melampirkan fotocopy akta kelahiran, Ijazah terakhir (1 lembar)

[100] Asaro Muadah (Sekretaris Desa Sidorukun), *Wawancara,* pada tanggal 30 April 2017

[101] Hasil observasi langsung di desa pemenang program SGA, yakni di Desa Sidorukun pada tanggal 30 April 2017, Desa Wadaklor pada tanggal 2 Mei 2017, dan di Desa Wedani dilakukan pada tanggal 15 Mei 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Kartu Keluarga (KK)

Kartu Keluarga adalah kartu identitas keluarga yang memuat data tentang nama, susunan dan hubungan dalam keluarga, serta identitas anggota keluarga. Persyaratan data kelengkapan:

- Pengantar dari RT/ RW
- Mengisi blanko KK
- Fotocopy akta nikah (2 lembar)
- Fotocopy akta kelahiran dan Iijazah terakhir dari masing-masing anggota keluarga (1 lembar)

c) Surat Keterangan Pindah Masuk dan Keluar

Pelayanan surat pindah adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah dimana penduduk dapat mengajukan permohonan pindah baik dari dalam kota maupun luar kota, antar kelurahan atau kecamatan dengan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Persyaratan data kelengkapan pindah masuk :

- Pengantar dari RT/ RW
- Melampirkan surat pindah dari tempat asal
- Fotocopy KTP dan KK
- Bila sudah menikah melampirkan akta nikah, akta kelahiran dan Ijazah terakhir masing- masing anggota keluarga (1 lembar)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Mengisi blanko KK dan KTP
- KK asli

Persyaratan atau kelengkapan pindah keluar :

- Pengantar dari RT/ RW
- Fotocopy KTP dan KK
- Fotocopy Ijazah terakhir (1 lembar)

d) Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)

Pelayanan SKCK adalah salah satu bentuk pelayanan publik untuk mengajukan permohonan melamar pekerjaaan baik instansi negeri maupun swasta, juga untuk perpanjangan kontrak kerja dengan memenuhi persyaratan- persyaratan yang telah ditentukan. Persyaratan atau kelengkapan :

- Pengantar dari RT/ RW
- Fotocopy KTP dan KK (1 lembar)
- Fotocopy Ijazah terakhir (1 lembar)

e) Surat Keterangan Bersih Diri (SKBD)

Pelayanan SKBD adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dimana masyarakat dapat menggunakannya untuk persyaratan nikah maupun persyaratan melamar pekerjaan baik di instansi negeri atau swasta. Persyaratan atau kelengkapan :

- Pengantar dari RT/ RW
- Fotocopy KTP dan KK (1 lembar)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Fotocopy Ijazah terakhir (1 lembar)

f) Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)

Pelayanan SKTM adalah salah satu bentuk pelayanan publik dimana masyarakat yang kurang atau tidak mampu dapat mengajukan permohonan keringanan biaya berobat, biaya operasi sakit atau biaya- biaya keringanan sekolah dengan memenuhi persyaratan yang berlaku. Persyaratan atau kelengkapan :

- Pengantar dari RT/ RW
- Fotocopy KTP dan KK (1 lembar)
- Fotocopy Ijazah terakhir (1 lembar)
- Membawa surat rekomendasi dari rumah sakit atau dari sekolah jika tidak ada dalam Data Sasaran Penanggulangan Kemiskinan di Kelurahan

g) Surat Keterangan Ijin Penutupan Jalan

Pelayanan ijin penutupan jalan adalah salah satu bentuk pelayanan publik dimana masyarakat mengajukan permohonan menutup jalan untuk keperluan pernikahan atau yang lainnya dengan memenuhi persyaratan yang berlaku. Persyaratan atau kelengkapan :

- Pengantar dari RT/ RW
- Fotocopy KTP dan KK (1 lembar)

h) Surat Keterangan Ijin Keramaian

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Pelayanan ijin keramaian adalah salah satu bentuk pelayanan publik dimana masyarakat mengajukan permohonan keramaian untuk keperluan pernikahan atau yang lainnya dengan memenuhi persyaratan yang berlaku. Persyaratan atau kelengkapan :

- Pengantar dari RT/ RW
- Fotocopy KTP dan KK (1 lembar)

i) Surat Keterangan Ahli Waris

Surat keterangan ahli waris adalah keterangan yang diberikan oleh pemohon untuk minta persetujuan keluarga atas tanah, bangunan atau aset lainnya yang ada di wilayah kelurahan sesuai aturan yang berlaku. Persyaratan atau kelengkapan :

- Pengantar dari RT/ RW
- Fotocopy KTP dan KK dari masing- masing ahli waris (1 lembar)
- Fotocopy pipil tanah, surat waris, akta hibah, akta jual beli atau sertifikat (1 lembar)
- Surat keterangan kematian jika ada ahli waris yang meninggal dunia

j) Surat Keterangan Kepemilikan

Surat keterangan kepemilikan adalah keterangan yang diminta oleh pemohon sebagai bukti kepemilikan atas barang,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

aset, atau surat- surat penting lainnya di wilayah kelurahan yang dapat digunakan sebagai jaminan kredit sesuai aturan yang berlaku. Persyaratan atau kelengkapan :

- Pengantar dari RT/ RW
- Fotocopy KTP dan KK (1 lembar)
- Menunjukkan BPKB asli
- Fotocopy STNK atau sertifikat
- Bukti pelunasan PBB tahun terakhir

k) Surat Keterangan Beda Identitas

Surat Keterangan Beda Identintas adalah persetujuan Lurah yang diberikan kepada perorangan atau pribadi yang digunakan untuk keperluan tertentu sesuai persyaratan yang telah ditentukan. Persyaratan atau kelengkapan :

- Pengantar dari RT/ RW
- Fotocopy KTP dan KK (1 lembar)
- Fotocopy berkas yang beda identitas
- Bukti pelunasan PBB tahun terakhir

l) Surat Keterangan Domisili

Surat Keterangan Domisisli adalah surat keterangan yang menjelaskan tempat tinggal suatu warga luar kota yang berdomisili di wilayah kelurahan di Kabupaten Gresik karena urusan pekerjaan yang digunakan untuk keperluan tertentu

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

sesuai persyaratan yang telah ditentukan. Persyaratan atau kelengkapan :

- Pengantar dari RT/ RW
- Fotocopy KTP dan KK (1 lembar)
- Surat jalan dari Kelurahan asal
- Bukti pelunasan PBB tahun terakhir

m) Surat Keterangan Domisili Usaha

Surat Keterangan Domisisli Usaha adalah surat keterangan yang diberikan berdasarakan permintaan warga atau bukan warga Kelurahan di Kabupaten Gresik untuk kelancaran dalam pinjam meminjam atau kredit sesuai persyaratan yang ditentukan. Persyaratan atau kelengkapan :

- Pengantar dari RT/ RW
- Fotocopy KTP dan KK (1 lembar)
- Fotocopy STNK atau sertifikat
- Fotocopy SIUP
- Bukti pelunasan PBB tahun terakhir

n) Surat Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)

Pelayanan Surat Rekomendasi Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah dimana penduduk dapat mendapat surat keterangan sebagai bukti yang dapat digunakan untuk

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

keperluan Ijin Mendirikan Bangunan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Persyaratan atau kelengkapan :

- Pengantar dari RT/ RW
- Fotocopy KTP dan KK (1 lembar)
- Fotocopy sertifikat (1 lembar)
- Fotocopy SPPTB PBB (1 lembar)
- Bukti pelunasan PBB tahun terakhir

o) Surat Keterangan Kematian

Pelayanan Surat Keterangan Kematian adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah dimana penduduk mendapatkan surat sebagai bukti keterangan telah meninggal dunia yang nantinya dapat digunakan untuk mengurus asuransi atau tunjangan lainnya sesuai aturan yang berlaku. Persyaratan atau kelengkapan :

- Pengantar dari RT/ RW
- Fotocopy KTP yang meninggal (1 lembar)
- Fotocopy KK (1 lembar)
- Bukti pelunasan PBB tahun terakhir

p) Surat Rekomendasi Akta Kelahiran

Pelayanan Surat Rekomendasi Akta Kelahiran adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah dimana penduduk mendapatkan surat sebagai bukti keterangan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

telah melahirkan anak yang nantinya dapat digunakan untuk mengurus Akte Kelahiran. Persyaratan atau kelengkapan :

- Pengantar dari RT/ RW
- KTP dan KK asli orang tua
- Surat Nikah asli orang tua
- Surat keterangan lahir dari bidan atau dokter
- Bukti pelunasan PBB tahun terakhir

q) Surat Keterangan Belum Menikah

Pelayanan Surat Keterangan Belum Menikah adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dimana masyarakat dapat menggunakannya untuk persyaratan nikah, persyaratan melamar pekerjaan atau keperluan lain di instansi negeri atau swasta. Persyaratan atau kelengkapan :

- Pengantar dari RT/ RW
- Fotocopy KTP dan KK (1 lembar)
- Bukti pelunasan PBB tahun terakhir

r) Surat Rekomendasi Akta Perkawinan

Pelayanan Surat Rekomendasi Akta Perkawinan adalah salah satu bentuk pelayanan publik dimana masyarakat mengajukan permohonan menikah sesuai persyaratan yang berlaku. Persyaratan atau kelengkapan :

- Pengantar dari RT/ RW
- KTP dan KK asli

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Akta kelahiran/ Ijazah asli
- Bukti pelunasan PBB tahun terakhir

s) Surat Rekomendasi Ijin Usaha

Pelayanan Surat Rekomendasi Ijin Usaha adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dimana penduduk dapat mengajukan permohonan ijin usaha di wilayah kelurahan di Kabupaten Gresik dengan memenuhi persyaratan yang telah ditentukan. Persyaratan atau kelengkapan :

- Pengantar dari RT/ RW
- Fotocopy KTP dan KK (1 lembar)
- Bukti pelunasan PBB tahun terakhir

t) Surat Keterangan Kehilangan

Pelayanan Surat Keterangan Kehilangan adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dimana penduduk dapat melaporkan kehilangan barang atau aset pribadi yang nantinya akan dibuatkan surat keterangan sebagai bukti yang dapat digunakan untuk keperluan tertentu sesuai dengan peraturan yang berlaku. Persyaratan atau kelengkapan :

- Pengantar dari RT/ RW
- Fotocopy KTP dan KK (1 lembar)
- Fotocopy STNK atau BPKB

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

- Lapor Polres atau Polsek setempat
- Bukti pelunasan PBB tahun terakhir

4.3. Inovasi Pelayanan Melalui Program *The Sunan Giri Award* (SGA)

4.3.1. Profil The Sunan Giri Award (SGA)

Tahun 2016 adalah tahun ke-5 *The Sunan Giri Award* (SGA). SGA merupakan program pemberian penghargaan bagi desa dan kelurahan yang memiliki tingkat kualitas pelayanan publik terbaik.

Program SGA dirintis pada tahun 2010, dan pelaksanaan kegiatan awal dilakukan pada tahun 2011. Pada tingkat administrasi, SGA berada dibawah naungan Bagian Organisasi dan Tata Laksana Pemerintah Kabupaten Gresik, sementara secara substansi penilaian berada dibawah koordinasi SAGAF (*The Sunan Giri Foundation*). SAGAF merupakan sebuah lembaga swadaya masyarakat yang bersifat mandiri yang memiliki inisiatif awal dalam program SGA.

Program SGA ini didasari oleh kebutuhan mendasar pelayanan kepada masyarakat di tingkat desa. Desa dan kelurahan merupakan kepanjangan utama pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di level bawah. Karena, pelayanan pertama dilakukan oleh pemerintah yaitu melalui pintu desa dan kelurahan. Dengan adanya program SGA, pemenuhan standar minimal layanan ditingkat desa dan kelurahan dan diharapkan dapat

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

memperkuat layanan publik serta memperbaiki citra pelayanan kepada masyarakat.[102]

Namun pada kenyataannya, tidak semua desa dan kelurahan memberikan layanan maksimal kepada masyarakat. Proses pelayanan yang sudah berlangsung selama ini tanpa diketahui dan tanpa adanya kontrol ketat oleh pengambil kebijakan di atasnya, sehingga terkesan pelayanan publik tingkat desa dibiarkan berjalan mengikuti ritme dan mekanisme arus lokal dimasing- masing daerah (desa/ dusun) tanpa adanya standart aturan yang universal. Sehingga, sering dijumpai kegiatan layanan dilakukan diluar jam kerja, tanpa mengenal batas waktu, tidak memiliki standart operasional, dan dilakukan seenaknya oleh aparatur desa.

Dapat disimpulkan bahwa ketiadaan standar pelayanan di tingkat desa dan rendahnya kontrol pemerintah daerah berdampak pada munculnya aturan pelayanan publik yang bersifat tertutup dan berpotensi disalahgunakan untuk kepentingan tertentu. Reformasi birokrasi meniscayakan adanya keinginan kuat untuk menjadikan layanan bersifat standar dan baku sehingga akan terhindar dari penyalahgunaan kekuasaan untuk kepentingan tertentu.[103]

---

[102] Ma'mun, M.Th.I (Wakil Direktur *The Sunan Giri Foundation* (SAGAF), *Wawancara* pada tanggal 30 Mei 2017

[103] Ma'mun, M.Th.I(Wakil Direktur *The Sunan Giri Foundation* (SAGAF), *Wawancara* pada tanggal 30 Mei 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4.3.2. Proses dan Mekanisme Penilaian The Sunan Giri Award (SGA)

4.3.2.1. Desain, Konsep dan Tujuan *The Sunan Giri Award* (SGA)

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara.

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang- undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata- mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Adapun yang dimaksud dengan kompetisi pelayanan publik tingkat desa adalah penilaian dan apresiasi atas proses dan pencapaian pelayanan publik di tingkat desa dan kelurahan di Kabupaten Gresik. Di tingkat Kabupaten Gresik program ini dikenal dengan sebutan *The Sunan Giri Award* (SGA)

Dasar Hukum adalah UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Perpes No. 47 tahun 2009. Sementara model penilaian terutama mengacu pada PermenPAN 28 tahun 2012. Pada bagian yang lain, model penilaian mengalami revisi dan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

improvisasi disesuaikan dengan kebutuhan dan ruang lingkup penilaian di tingkat desa.

Program ini di rintis pada tahun 2010, dan pelaksanaan kegiatan awal dilakukan pada tahun 2011. Pada tingkat administrasi, SGA berada di bawah naungan Bagian ORTALA Pemerintah Kabupaten Gresik, sementara secara substansi penilaian berada di bawah koordinasi SAGAF (*The Sunan Giri Foundation*). SAGAF merupakan organisasi swadaya yang bersifat mandiri yang memiliki inisiatif awal dalam program SGA ini.

Program ini didasari oleh kebutuhan mendasar pelayanan kepada masyarakat ditingkat basis. Desa dan kelurahan merupakan kepanjangan utama pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dan dari pintu desa/ kelurahan itulah pelayanan pertama dilakukan oleh pemerintah. Pemenuhan standar minimal layanan di tingkat desa dan kelurahan diharapkan dapat memperkuat layanan publik serta memperbaiki citra pelayanan kepada masyarakat.

Bahwa pada kenyataannya tidak semua desa dan kelurahan memberikan layanan maksimal kepada masyarakat. Banyak ditemuai kegiatan layanan yang dilakukan diluar jam kerja, tanpa mengenal batas waktu, tidak memiliki standar operasional, dan dilakukan seenaknya oleh aparatur desa.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Proses ini tanpa diketahui dan dikontrol ketat oleh pengambil kebijakan diatasnya, sehingga terkesan pelayanan publik di tingkat desa dibiarkan berjalan mengikuti ritme dan mekanisme arus lokal di masing- masing daerah (desa/ dusun) tanpa adanya standar dan aturan yang universal.

Ketiadaan standar pelayanan di tingkat desa dan rendahnya kontrol pemerintah daerah berdampak pada munculnya aturan pelayanan publik yang bersifat tertutup dan berpotensi disalahgunakan untuk kepentingan tertentu. Reformasi birokrasi meniscayakan adanya keinginan kuat untuk menjadikan layanan bersifat standar dan baku sehingga akan terhindar dari penyalahgunaan kekuasaan untuk kepentingan tertentu.

Menyadari hal itu, sejak tahun 2011 Pemerintah Kabupaten Gresik bersama *The Sunan Giri Foundation* (SAGAF) lembaga konsultan dibidang pelayanan publik menyelenggarakan aktifitas pembinaan, pendampingan dan pemberian penghargaan dibidang pelayanan publik yang dikenal dengan sebutan *The Sunan Giri Award* (SGA). Program ini merupakan ikhtiar Pemerintah Kabupaten untuk menjadikan pelayanan publik di tingkat desa dan kelurahan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

terstandarkan dan pada akhirnya akan memaksimalkan semua pelayanan kepada masyarakat.[104]

Tujuan- tujuan diselenggarakannya kompetisi pelayanan publik di tingkat desa/ kelurahan ini adalah:

a) Untuk menggali proses dan potensi model pelayann publik di tingkat desa/ kelurahan
b) Untuk menggali *local wisdom* model pelayanan publik ditingkat desa/ kelurahan
c) Sebagai bentuk apresiasi atas capaian aparatur desa dalam menyelenggarakan pelayanan publik
d) Untuk menilai dan mengevaluasi atas kinerja pelayanan publik di tingkat desa/ kelurahan

4.3.2.2. Mekanisme Pelaksanaan *The Sunan Giri Award* (SGA)

a) Sosialisasi

Menurut wawancara dengan Ketua Pelaksana Program *The Sunan Giri Award* (SGA), Bapak Habiburrahman, Program *The Sunan Giri Award* (SGA) dimulai dengan melakukan sosialisasi, yaitu dengan memberikan penjelasan umum tentang pelayanan publik sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 serta pedoman teknis lain yang terkait. Kelompok sasaran sosialisasi SGA yaitu para Camat dan Lurah/

[104] Sirih Rahayu (Kepala Bagian Organisasi Tata Laksana Kabupaten Gresik, Wawancara pada tanggal 15 Mei 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Kepala Desa Se- Kabupaten Gresik, dan sosialisasi dilaksankan pada pertengahan tahun atau 2 bulan menjelang pelaksanaan kegiatan program SGA.

b) Pelatihan Manajemen Pelayanan Publik

Setelah melakukan sosialisasi dilanjutkan dengan kegiatan pelatihan manajemen pelayanan publik bagi aparatur desa terpilih (masing- masing kecamatan mengirimkan 4 wakil dari 2 desa terpilih yang akan dikompetisikan). Pelatihan disesuaikan dengan kebutuhan dan ketersediaan anggaran, demikian juga tentang lama waktu dan jumlah peserta.

Pelatihan yang dilakukan meliputi cara menyusun visi, misi, motto, maklumat layanan, cara menyusun dan melakukan layanan, menyususn SOP layanan, tatacara memberikan layanan, manajemen layanan, uraian tugas, etika layanan, dan cara menyusun Perdes layanan.

c) Kompetisi Pelayanan Publik di Tingkat Desa

Setelah melakukan pelatihan manajemen pelayanan publik dilanjutkan dengan kegiatan kompetisi pelayanan publik di tingkat desa, yaitu meliputi rapat koordinasi, penyusunan dan diskusi instrumen, sosialisasi ke kecamatan dan desa, penentuan desa,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

penyebaran kuesioner, visitasi dan presentasi serta penganugerahan.

Mekanisme dalam kompetisi pelayanan publik tingkat desa, yaitu :

a. Pemerintah Kabupaten meminta kecamatan untuk mengirimkan desa/ kelurahan yang akan dikompetisikan, maksimal 2 desa dengan menyertakan syarat dan kelengkapan administratif. Tidak kurang dari 36 Desa dari 18 Kecamatan yang terkirim, selanjutnya Pemerintah Kabupaten akan menentukan 20 hingga 25 Desa yang akan dikompetisikan berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan. Penentuan nominasi desa serta nominasi akhir mengacu pada standar yang sudah ditetapkan oleh peraturan perundangan.
b. Setelah desa/ kelurahan ditetapkan selanjutnya akan dilakukan penilaian. Penilaian akan dilakukan tiga tahap yaitu :
    1) Penilaian administratif berupa kelengkapan dasar yang dipersyaratkan, yang disertakan pada saat pengajuan calon desa/ kelurahan oleh kecamatan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

2) Penilaian masyarakat dilaksanakan 1 minggu sebelum visitasi, yaitu berupa penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang dilakukan secara berjenjang dengan menggunakan metode *stratified*.

3) Visitasi yaitu mendengarkan presentaasi atas penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus melakukan observasi atas semua proses dan hasil yang sudah dilakukan oleh pihak desa di bidang pelayanan publik.

4.3.2.3. Pendekatan dan Metode Penentuan Desa

a) Pengorganisasian Gagasan

Pendekatan yang digunakan dalam pengorganisasian gagasan di bidang pelayanan publik adalah *Assets Based Community Driven* (ABCD). Pendekatan ini berangkat dari potensi masing- masing individu, kepala desa, aparatur desa, tokoh lokal untuk disinergikan dalam menyususn pelayanan publik (*appreciative inquiry*). Pendekatan ABCD berangkat dari apa yang dilakukan oleh aparat dan warga, yang berasal dari lokalitas yang sudah dibangun sejak lama, sehingga akan meminimalisir benturan dengan teori dan regulasi tentang pelayanan publik. Hal ini untuk menjaga agar

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

potensi dan kearifan lokal tetap terjaga, terlebih banyak tokoh masyarakat desa yang sekaligus sebagai pamong.

b) Pembinaan dan Pendampingan

Pendekatan yang digunakan adalah *Learning Prganization and Change* (LOC). Dimana dalam proses pelatihan, pembinaan dan pendampingan sedapat mungkin peserta belajar dari sesama, dengan menjadikan organisai (kantor desa) sebagai tempat belajar dan sumber informasi. Sedapat mungkin proses replikasi, duplikasi dan inovasi berasal dari sumber lokal desa atau kawasan lain di tempat tersebut, sehingga setiap orang dipahami memiliki potensi atau andil yang sama untuk dikembangkan dan ditransfer kepada yang lain.

c) Penilaian

Penilaian meliputi aspek dokumen, penilaian masyarakat melalui kuesioner dan observasi serta presentasi (*performance)*. Semua penilaian desa yang memiliki kualitas pelayanan publik menggunakan penilaian kualitatif dan kuantitatif (dengan teknik *scoring*).

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4.3.2.4. Strategi Pengorganisasian

Pra kondisi. Dalam proses pembinaan, semua desa dikumpulkan dalam satu tempat untuk memperoleh penjelasan tentang regulasi di bidang pelayanan publik, terutama Undang-undang, Peraturan Pemerintah, Permenpan, Peraturan Gubernur hingga Peraturan Bupati. Pada kesempatan tersebut, desa diminta untuk mengisi form yang berisi tentang pelayanan publik yang sudah dilakukan di tingkat desa. Sebagian narasumber diambilkan dari kepala desa yang memenangkan *Award* pada tahun sebelumnya untuk melakukan testimoni, replikasi dan duplikasi atas pelayanan publik yang sudah dilakukannya di tingkat desa.

Selanjutnya, Pemerintah Kabupaten meminta kecamatan untuk mengirimkan desa/ kelurahan yang akan dikompetisikan, maksimal 2 desa dengan menyertakan syarat dan kelengkapan administratif. Selanjutnya Pemerintah Kabupaten akan menentukan desa terpilih berdasarkan kriteria yang ditetapkan.

a. Masing- masing desa yang menjadi nominator akan diberi penjelasan dan praktik di bidang pelayanan publik, mulai prosedur, mekanisme, penyusunan *Standard Operating Prosedure* (SOP), standar layanan serta etika pelayanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b. Bagi desa/ kelurahan yang sudah ditetapkan sebagai nominator, selanjutnya akan dilakukan penilaian. Penilaian menggunakan skema sebagai berikut:

$$\frac{20 + 40 + 40}{3} \times 100$$

- Nilai 20 adalah *score* penilaian administratif
- Nilai 40 adalah *score* kuesioner
- Nilai 40 adalah *score* visitasi, observasi dan presentasi

4.3.2.5. Aspek Yang Dinilai

1. Visi, Misi dan Motto Pelayanan

   Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

   a) Adanya visi dan misi yang dijabarkan dalam perencanaan (Rencana Strategi (Renstra), Rencana Kerja (Renja)) mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

   b) Penetapan motto pelayanan yang mampu memotivasi pegawai untuk memberikan pelayanan publik.

   c) Motto pelayanan diumumkan secara luas kepada pengguna layanan.

2. Standar Pelayann dan Maklumat Pelayanan

   Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

   a) Penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan yang mengacu UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Maklumat Pelayanan yang dipublikasikan

3. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

a) Penetapan *Standar Operasional Prosedur* (SOP).

b) Penetapan uraian tugas yang jelas.

4. Sumber Daya Manusia

Komponen ini berkaitan dengan profesionalisme pegawai, yang meliputi: sikap dan perilaku, keterampilan, kepekaandan kedisiplinan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

a) Penetapan dan penerapan pedoman kode etik pegawai.

b) Sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna pelayanan.

c) Tingkat kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

d) Tingkat kepekaan/ respon pegawai dalam memberikan pelayan kepada pengguna layanan.

e) Tingkat keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan.

f) Penetapan kebijakan pengembangan pegawai dalam rangka peningkatan keterampilan/ profesionalisme pegawai dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna layanan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Sarana Dan Prasarana Pelayanan

Komponen ini berkaitan dengan daya guna sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

a) Sarana dan prasarana yang dipergunakan untuk proses pelayanan telah didayagunakan secara optimal.
b) Sarana dan praarana pelayanan yang tersedia memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan (perhatikan: kebersihan, kesederhanaan, kelayakan dan kemanfaatan).
c) Sara pengaduan (kotak pengaduan, loket pengaduan, telepon tol, email, dan lainnya).

6. Penanganan dan Pengaduan

Koponen ini berkaitan dengan sistem dan pola penanganan pengaduan, serta bagaimana penyelesaian terhadap pengaduan tersebut sesuai aturan yang berlaku. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

a) Sistem/ prosedur pengelolaan pengaduan pengguna layanan.
b) Petugas khusus/ unit yang menangani pengelolaan pengaduan.
c) Prosentase jumlah pengaduan yang dapat diselesaikan.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

7. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Komponen ini berkaitan dengan sistem pengelolaan informasi pelayanan, wujud/ bentuk penyampaian informasi, serta tingkat keterbukaan informasi kepada pengguna layanan. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

a) Sistem informasi pelayanan secara elektronik.
b) Penyampaian informasi pelayanan publik kepada pengguna layanan.
c) Tingkat keterbukaan informasi pelayanan kepada pengguna layanan.

8. Produktivitas dalam Pencapaian Target Pelayanan

Komponen ini berkaitan dengan penentuan target pelayanan serta tingkat pencapaian target tersebut. Indikator penilaian untuk komponen ini meliputi:

a) Penetapan target kinerja pelayanan.
b) Tingkat pencapaian target kinerja.

4.3.3. Penyelenggara The Sunan Giri Award (SGA)

The Sunan Giri Award merupakan wujud kerja sama antara pihak Pemerintah Kabupaten Gresik sebagai aktor publik, dengan SAGAF sebagai organisasi *nonprovit* atau sekumpulan msyarakat sipil, untuk meningkatkan nilai publik dan nilai maksimum

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

ketercapaian tujuannya. Keduanya melakukan perjanjian yang menyatakan relasi kerjasama dan dalam perjanjian tersebut, kedua belah pihak memiliki posisi dan peran tententu.

SAGAF sebagai sebuah organisasi nonpemerintah yang bergerak dibidang pemberdayaan masyarakat dan berbasis data (*research*). SAGAF adalah penggagas penyelenggaraan SGA, yang kemudian gagasan tersebut disampaikan dan disetujui oleh pihak Pemerintah Kabupaten Gresik dan di implementasikan dalam program kerja Pemerintah Kabupaten Gresik. Dalam perjanjian tersebut SAGAF adalah sebagai pihak penyedia jasa konsultasi untuk Pemerintah Kabupaten Gresik dalam penyelenggaraan SGA. SAGAF bertugas sebagai koordinasi survey penilaian yaitu, dengan melakukan penilaian terhadap desa terpilih yang menjadi nominator untuk memperoleh peringkat sementara desa dengan pelayanan publik terbaik.

Sedangkan Pemerintah Kabupaten Gresik selaku Pejabat Pembuat Komitmen (PPK), dalam hal ini diwakili oleh Kepala Bagian Organisasi dan Tata Laksana berperan sebagai penyedia dana dan penyelenggara kegiatan. Biaya dalam penyelenggaraan Program SGA sudah dianggarkan oleh Pemerintah Kabupaten Gresik dalam APBD Kabupaten Gresik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4.4. Peran Pemuda dalam Pengembangan Pelayanan Publik Tingkat Desa di Kabupaten Gresik

4.4.1. Profil The Sunan Giri Foundaion (SAGAF)

The Sunan Giri Foundation (SAGAF) merupakan sebuah lembaga konsultan bidang pelayanan publik di Kabupaten Gresik. SAGAF didirikan pada tahun 2010 dengan cita- cita besar yang terwujud dalam visinya, yaitu "Terwujudnya Masyarakat Sipil yang Berkeadilan dan Berkeadaban".[105]

Berbagai upaya telah dilakukan oleh SAGAF dalam rangka mencapai visinya tersebut melalui program pelayanan publik, pemberdayaan dan juga pendidikan. Program *The Sunan Giri Award* (SGA) merupakan salah satu program unggulan yang dimiliki SAGAF di bidang pelayanan publik. Dalam program tersebut SAGAF melakukan pemetaan, pembinaan, kompetisi dan penilaian pelayanan publik tingkat desa di Kabupaten Gresik.

Pemberdayaan merupakan program SAGAF dibidang sosial yang berkerja sama dengan Badan Zakat Nasional (BAZNAS) Gresik, yaitu berupa kegiatan pendampingan masyarakat Gresik yang salah satunya menghasilkan "Lumbung Desa". Dalam bidang pendidikan SAGAF telah melakukan program Sekolah *Participatory Action Research* (PAR).

[105] Ma'mun, M.Th.I (Wakil Direktur *The Sunan Giri Foundation* (SAGAF), *Wawancara* 30 Mei 2017

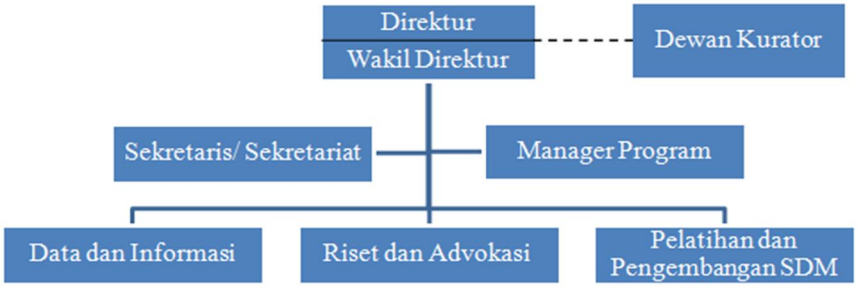
digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

SAGAF beranggotakan kader muda Nahdlatul Ulama (NU) atau alumni Pergerakan Mahasiswa Islam Indonesia (PMII). SAGAF didirikan dengan tujuan mengantarkan kader untuk mengimplementasikan ilmunya yang telah didapat baik dari semasa kuliah maupun organisasi dalam mewujudkan kemaslahatan umat serta membangun keadaban yang berkeadaban.

SAGAF merupakan penyambung lidah masyarakat Gresik serta mitra bagi Pemerintahan Kabupaten Gresik. Ketika Pemerintah Kabupaten Gresik belum bisa berkerja secara optimal, SAGAF hadir membantu dengan berbagai data yang real.

Adapun struktur *The Sunan Giri Foundation* (SAGAF) adalah sebagai berikut :[106]

a. Struktur *The Sunan Giri Foundations* (SAGAF)



Dewan Kurator : KH. Nur Muhammad,
Drs. KH. As'ad Thoha, M. Ag.,
Syifaul Qulub, MEI

Direktur : Dr. Abdul Chalik

[106] www.sagafgresik.com, diakses pada tanggal 1 Juni 2017

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Wakil Direktur : Makmun, M. Th.I

Sekretaris/ Kepala Kantor
: Ali Mahmud

Staf Sekretariat : Zainal Abidin,

Ahmad Syafi',

Midcholus Surur

Manajer Program : Habiburrahman

Devisi Riset dan Advokasi
: Ketua (Maslukin),

Anggota (Suhanto)

Divisi Pendidikan dan Pelatihan
: Ketua (Habibullah),

Anggota (Abdul Haris)

Divisi Data dan Informasi
: Ketua (Munandar),

Anggota (Khoirun Ni'am)

Divisi perusahaan SAGAF :

1. CV Sahabat Pintar,

   CV Sahabat Mandiri, dan

   CV Bumi Nusantara
   : Salbiyah

   Nanik

2. Lembaga FCRC (*Freedom Center for Research And Consultan*)

   : Direktur (Dr. Abdul Chalik)

   Wakil (Habibullah)

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

3. Website ; sagafgresik.com

: Munandar

Khoirun Ni'am

4. SAGAF News : Khoirun Ni'am

b. Tugas Pokok Dan Fungsi

Dewan Kurator : Struktur non- residensial yang mempunyai sebagai arbriter apabila terjadi pelanggaran etika dan pelanggaran kode etik organisasi

Direktur :

1. Pengambil kebijakan tertinggi organisasi
2. Berbicara ke dalam dan keluar atas nama organisasi
3. Memimpin, mengorganisasikan perjalanan organisasi

Wakil Direktur :

1. Mewakili direktur untuk urusan ke dalam dan ke luar jika direktur berhalangan atau memperoleh organisasi
2. Membangun dengan organ luar untuk membangun dan peningkatan kerja sama
3. Memimpin rapat- rapat koordinasi kerjasama bersama manager program

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

4. Wakil Direktur bertanggung jawab kepada Direktur

Sekretaris/ Kepala Kantor :

1. Menjalankan tugas kesekretariatan, menyusun surat menyurat dan mendistribusikannya
2. Melaksanakan tugas administrasi kantor
3. Bertanggung jawab atas kebersihan, keamanan dan keindahan kantor
4. Mengelola keuangan kantor
5. Membayar gaji staf, listrik, air, telpon
6. Menyediakan hal- hal yang berkaitan dengan kegiatan rapat, koordinasi, dan lain-lain
7. Sekretaris bertanggung jawab kepada Direktur

Manajer Program :

1. Bertindak atas nama Direktur dalam mengelola program kegiatan
2. Menyusun konsep, desain dan teknis pelaksanaan program
3. Menjadi penghubung teknis pelaksanaan kerjasama dengan pihak luar
4. Menyiapkan dan melaksanakan teknis kerja sama dengan pihak lain

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

5. Manager program bertanggung jawab kepada Direktur

Divisi riset, advokasi dan pengembangan masyarakat :

1. Menyiapkan desain pengembangan riset SAGAF dan riset kerjasama
2. Mengkoordinasikan dan melaksanakan kegiatan riset, advokasi dan pengembangan masyarakat
3. Membangun komunikasi dan jalinan kerjasama dengan pihak lain di bidang riset dan pengembangan masyarakat
4. Ketua divisi riset bertanggung jawab kepada Direktur

Divisi pendidikan dan pelatihan :

1. Menyiapkan desain pendidikan dan pelatihan untuk internal SAGAF maupun kerja sama dengan pihak luar
2. Menyiapkan konsep pengembangan pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan misi SAGAF
3. Membangun kerjasama dengan pihak lain di bidang pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan misi SAGAF
4. Ketua bertanggung jawab kepada Direktur

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Divisi data dan informasi :

1. Menyiapkan data dan dokumen yang diperlukan oleh SAGAF
2. Mengarsipkan dokumen- dokumen penting yang dimiliki oleh SAGAF
3. Menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang kegiatan dan perkembangan SAGAF
4. Mengelola website dan SAGAF News
5. Ketua bertanggung jawab kepada Direktur

c. Visi dan Misi *The Sunan Giri Fundation* (SAGAF)

Visi : Mewujudkan masyarakat sipil yang berkeadilan dan berkeadaban

Misi :

1. Memperkuat masyarakat sipil melalui berbagai aktivitas yang dapat mendorong peningkatan kapasitas dan pemberdayaan yang berkesinambungan.
2. Menginisiasi program pemberdayaan masyarakat yang berorientasi pada pemberian ruang bagi nilai- nilai lokal *(local wisdom).*
3. Menginisiasi program yang dapat memperkuat kapasitas demi terlaksananya *good governance* dan tata laksana pemerintahan yang dapat menjadi pelayan bagi masyarakat.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

d. Program *The Sunan Giri Fundation* (SAGAF)

1. Melakukan penelitian dan pengembangan
2. Menyelenggarakan pendidikan dan pelatihan
3. Melakukan advokasi penguatan masyarakat sipil
4. Diskusi, seminar dan simposium
5. Penerbitan buku dan jurnal
6. Penyelenggaraan *The Sunan Giri Award*
7. Pendampingan masyarakat berpotensi
8. Kegiatan *charity*, dan lain-lain.

4.4.2. Persepsi Pemuda dalam Pengembangan Pelayanan Publik Tingkat Desa di Kabupaten Gresik

Persoalan mendasar yang dihadapi oleh pemerintah desa adalah persoalan pelayanan publik, dan itu sudah kita ketahui bersama dan dalam waktu lama. Dan dalam waktu lama pula kita sebagai pemuda diam melihat dan bahkan mendengar keluhan- keluhan yang disampaikan masyarakat terkait pelayanan publik yang diberikan oleh pihak pemerintah desa. Tidak semua desa memberikan pelayanan secara maksimal yang sesuai dengan kaidah maupun standar yang telah diatur sebelumnya dalam perundang- undangan terutama yang telah tertuang dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

Hanya sedikit desa yang berkerja sesuai dengan aturan dan prosedur. Pada saat masyarakat datang untuk mengurusi keperluannya, tidak semua perangkat desa berada di tempat layanan. Tidak semua masyarakat dilayani dengan tepat waktu, serta tidak semua layanan tergambar dengan jelas, transparan dan obyektif. Seperti itulah wajah pelayan publik di tingkat desa yang ada di Kabupaten Gresik, dan hal tersebut sangat mudah dijumpai dan dinilai, karena memang tidak sedikit sebagian dari kita pernah mengalaminya sendiri.

Dengan demikian sebagai pemuda tentunya kita tidak akan tetap diam melihat persoalan tersebut terus berlanjut atau bahkan menjadi budaya dan dibiarkan tanpa kontrol, evaluasi, pembinaan dan penguatan. Perlu ada perbaikan maupun perubahan kebijakan tentang pelayanan publik khususnya di tingkat desa, karena pemerintah desa merupakan kepanjangan pemerintah di level paling bawah, yang langsung bersentuhan dengan masyarakat.

4.4.3. Kinerja Pemuda dalam Pengembangan Pelayanan Publik Tingkat Desa di Kabupaten Gresik

Pemerintah desa merupakan kepanjangan tangan pemerintah yang berada di level bawah, yang langsung berinteraksi dengan masyarakat. Melihat banyaknya fenomena pelayanan publik yang diberikan oleh desa yang masih jauh dari harapan dan cita- cita,

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

serta tidak sesuai dengan kaidah dan standar tentang pelayanan publik, maka SAGAF hadir dengan gagasan program *The Sunan Giri Award* (SGA) untuk pengembangan pelayanan publik tingkat desa di Kabupaten Gresik. SGA merupakan inisiatif atau upaya SAGAF dalam hal meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat desa di Kabupaten Gresik. SGA adalah penganugerahan penghargaan bagi desa- desa di Kabupaten Gresik yang memiliki pelayanan publik terbaik yang dilakukan melalui proses pembinaan dan pendampingan.

SGA merupakan sebuah inovasi dalam pengembangan kualitas pelayanan publik yang digagas oleh SAGAF. Gagasan yang sangat luar biasa tersebut kemudian dikomunikasikan kepada Pemerintah Kabupaten Gresik melalui Wakil Bupati, Drs. H. Moh. Qosim, M.Si. yang selanjutnya disambut dengan antusias yang tinggi oleh Bupati Gresik, Dr. Ir. Sambari Halim Radianto, S.T., M.Si. gagasan inovatif tersebut kemudian di assesment bersama oleh Bagian Organisasi dan Tata Kelola (ORTALA).

Program SGA sudah dijalankan selama 7 tahun hingga saat ini, dan dampaknya juga sudah dapat dilihat dan dirasakan oleh masyarakat Gresik secara keseluruhan. Banyak perubahan dan pengembangan pelayanan publik dengan adanya SGA, diantaranya yaitu:

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

a) Pelayanan desa yang dulunya lama dan bertele- tele dalam melayani dan memfasilitasi warganya, sekarang menjadi lebih cepat dan lebih memuaskan serta sesuai dengan jam operasional perangkat desa.
b) Kehadiran perangkat desa yang dulunya tidak tepat waktu dan bahkan sering telat, sekarang menjadi lebih disiplin dengan adanya absen datang dan pulang bagi perangkat desa.
c) Prosedur administrasi pelayanan yang dulunya tidak diperhatikan dan dihiraukan, sekarang menjadi lebih tertib administrasi yaitu dengan menerapkan surat pengantar dari RT/ RW setempat ketika mengurus surat keterangan apapun.
d) Alur pelayanan yang dulunya tidak sesuai dengan SOP pelayanan publik, sekarang masyarakat dan perangkat desa faham dan mengetahui tentang alur serta syarat pelayanan dengan melihat skema alur pelayanan yang ditempel di dinding area layanan.

4.4.4. Faktor Pendorong dan Penghambat Peran Pemuda dalam Pengembangan Pelayanan Publik Tingkat Desa di Kabupaten Gresik

4.4.4.1. Faktor Pendorong

Dalam melakukan pengembangan pelayanan publik tingkat desa di Kabupaten Gresik, tentunya ada beberapa faktor

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

pendorong yang mendukung kesuksesan *The Sunan Giri Foundation* (SAGAF) dalam menyelenggarakan program *The Sunan Giri Award* (SGA). Berikut adalah beberapa faktor pendorong tersebut, diantaranya yaitu :

a) UU No. 25 tahun tahun 2009 tentang Pelayan Publik merupakan faktor pendukung utama terselenggaranya program SGA, karena dalam undang- undang tersebut memberikan penguatan dan kepastian hukum untuk melayani dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Amanat UU tersebut juga untuk meningkatkan pelayanan di tingkat desa, agar pemerintah desa berlomba- lomba dalam memperbaiki pelayanan dan juga bertujuan agar masyarakat semakin akrab dengan sistem pemerintah desa.

   Dalam hal ini SAGAf melakukan suatu upaya dalam mengimplementasikan atau menerapkan ide, konsep, kebijakan, atau inovasi dalam suatu tindakan praktis hingga memberikan dampak, baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan, maupun nilai dan sikap, baik bagi perangkat desa sebagai penyelenggara pelayanan publik maupun masyarakat yang merasakan dampak keberadaan penyelenggara pelayanan publik.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

b) Undang-Undang No. 25 tahun 2009 yang belum terlaksana secara menyeluruh di Kabupaten Gresik. Misalnya, ada warga yang ngurus surat, KTP dan surat apapun yang menyangkut pelayanan biasanya perangkat tersebut *mokong*, ada kalanya dipersulit (*mbulet*) bisa cepat kalau sanak famili yang *ngurus*.

c) Adanya regulasi Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara terkait pelayanan publik

d) Kebijakan pemerintah melalui keputusan Bupati Gresik

e) Antusias dan *support* kecamatan dan desa di Kabupaten Gresik

f) Untuk meningkatkan kualitas mutu pelayanan ditingkat desa yang dirasa masih sangat perlu adanya pembenahan dan bimbingan menuju pelayanan yang prima, terbuka dan nyaman sehingga masyarakat akan dengan mudah mendapatkan pelayanan yang menjadi haknya yang selama ini pelayanan desa masih terkesan berbelit- belit dan seterusnya.

g) Rasa dan wujud kepedulian dari pihak SAGAF sebagai kalangan pemuda dan kalangan akademisi di Kabupaten Gresik, berpartisipasi dalam peningkatan serta pengembangan pelayanan publik di tingkat desa.

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

h) Kerja sama tim yang baik juga merupakan faktor pendukung dalam penyelenggaraan pengembangan pelayanan publik ditingkat desa, karena kerja tim di ibaratkan sebagai organ tubuh manusia, yang satu dengan yang lainnya saling berkaitan, saling membatu dan saling melengkapi demi mewujudkan sebuah tujuan yang ingin dicapai.

4.4.4.2. Faktor Penghambat

Dalam melakukan pengembangan pelayanan publik tingkat desa di Kabupaten Gresik, tentunya ada beberapa faktor pendorong yang mendukung kesuksesan SAGAF menyelenggarakan program SGA. Berikut adalah beberapa faktor penghambat tersebut, diantaranya yaitu :

a) Kurang adanya stimulan dari pemerintah diatas desa, baik kecamatan maupun kabupaten, baik berupa pendampingan maupun bantuan pendanaan.
b) Kurang adanya stimulan dari pemerintah diatas desa (kecamatan/ kabupaten), kurang adanya kesadaran LSM yang bergerak di bidang pelayanan.
c) Ditahun pertama dan kedua mungkin pelaksanaan SGA tidak begitu menemui hambatan. Semua berjalan lancar, sehingga ditahun- tahun berikutnya kita mungkin hanya tinggal memikirkan untuk terus meningkatkan kualitas

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id

program. Tapi nyatanya keberlanjutan program ini sepertinya masih belum pasti. Semua kembali pada kebijakan dari pemerintah Gresik sendiri, kita hanya menunggu.

d) Kurangnya *support* pemerintah dalam alokasi anggaran terkait pembinaan kepada desa yang dirasa memerlukan pembinaan itu, sehingga program menjadikan seluruh desa dengan pelayanan yang maksimal di Kabupaten Gresik dirasa belum terlaksana.

e) Tidak ada keseriusan penyelenggara dan minimnya tingkat pemahaman peserta terkait substansi kegiatan

digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id digilib.uinsby.ac.id