

# **DESA TANPA BALAI DESA**

(Manajemen Pelayanan Publik Desa Sukolilo Barat  
Kecamatan Labang Kabupaten Bangkalan)

## **SKRIPSI**

Disusun untuk Memenuhi Tugas Akhir Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata

Satu (S-1) dalam Ilmu Ushuluddin dan Filsafat



Oleh:

**ROFII**

**NIM: E04213091**

**PROGRAM STUDI FILSAFAT POLITIK ISLAM  
FAKULTAS USHULUDDIN DAN FILSAFAT  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL  
SURABAYA  
2019**

## PERNYATAAN OTENTITAS SKRIPSI

*Bismillahirrahmanirrahim*

Yang bertandatangan di bawah ini, saya:

Nama : Rofii

NIM : E04213091

Prodi : Filsafat Politik Islam

Alamat : KMP. Promaan Desa Kolla Kecamatan Modung Kabupaten  
Bangkalan

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Skripsi ini tidak pernah dikumpulkan kepada lembaga pendidikan tinggi mana pun untuk mendapatkan gelar akademik apapun.
2. Skripsi ini adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi atas karya orang lain.
3. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini sebagai hasil plagiasi, saya akan bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang terjadi.

Surabaya, 26 Desember 2019

Saya yang menyatakan



Rofii  
E04213091

## PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

Nama : Rofii

NIM : E04213091

Prodi : Filsafat Politik Islam

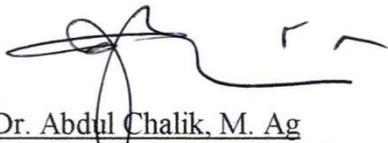
Judul : Manajemen Pelayanan Publik Desa Sukolilo Barat Kecamatan Labang  
Kabupaten Bangkalan

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh pembimbing untuk diajukan.

Surabaya, 04 Desember 2019

Telah disetujui oleh:

Dosen Pembimbing,

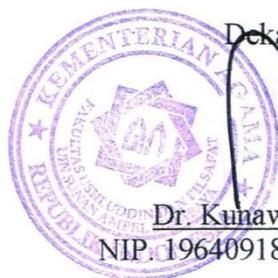


Dr. Abdul Chalik, M. Ag  
NIP. 197306272000031002

## PENGESAHAN TIM PENGUJI

Skripsi oleh Rofii ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi  
Surabaya, 26 Desember 2019

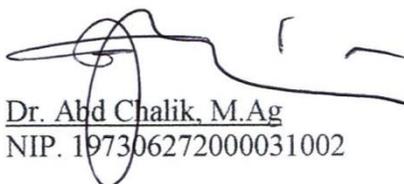
Mengesahkan,  
Universitas Islam Negeri Sunan Ampel Surabaya  
Fakultas Ushuluddin dan Filsafat



Dekan,

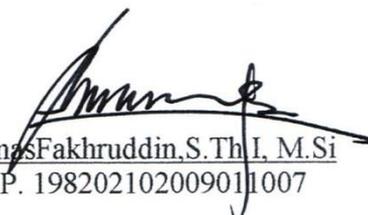
Dr. Kunawi, M.Ag  
NIP. 196409181992031002

Penguji I



Dr. Abd Chalik, M.Ag  
NIP. 197306272000031002

Penguji II



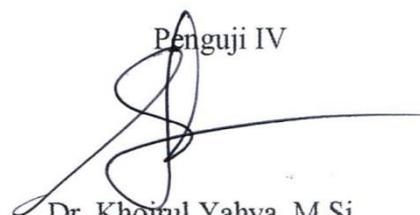
M. Anas Fakhruddin, S.Th.I, M.Si  
NIP. 198202102009011007

Penguji III



Dr. Hj. Aniek Nurhayati, M.Si  
NIP. 196909071994032001

Penguji IV



Dr. Khoirul Yahya, M.Si  
NIP. 197202062007101003



KEMENTERIAN AGAMA  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN AMPEL SURABAYA  
PERPUSTAKAAN

Jl. Jend. A. Yani 117 Surabaya 60237 Telp. 031-8431972 Fax.031-8413300  
E-Mail: perpus@uinsby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademika UIN Sunan Ampel Surabaya, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : ROFIH  
NIM : E04213091  
Fakultas/Jurusan : Ushuluddin & Filsafat / Filsafat politik Islam  
E-mail address : Rofih2705@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah :

Sekripsi  Tesis  Desertasi  Lain-lain (.....)  
yang berjudul :

DESA TANPA BALAI DESA (Manajemen Pelayanan Publik  
Desa Sokolilo Barat Kecamatan Labang Kabupaten Bangkalan)

beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya berhak menyimpan, mengalih-media/format-kan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Internet atau media lain secara **fulltext** untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan UIN Sunan Ampel Surabaya, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini yang saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya,

Penulis  
  
()  
nama terang dan tanda tangan  
ROFIH

















Namun, pada kenyataannya masih banyak aparatur desa melaksanakan tugasnya tidak sesuai dengan yang diamanatkan oleh undang-undang, pelayanan yang diberikan masih jauh dari kata memuaskan. Sebagaimana yang terjadi di Desa Sukolilo Barat Kecamatan Labang Kabupaten Bangkalan. Aparatur desa menganggap remeh tugasnya sebagai pelayan masyarakat, mereka sering terlambat dalam bertugas bahkan sering tidak ada ditempat ketika dibutuhkan masyarakat untuk mengurus sesuatu, sehingga masyarakat kesulitan untuk menyelesaikan urusannya dan tentunya kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini terjadi karna disebabkan oleh tidak adanya sarana tempat untuk melaksanakan administrasi pemerintahan desa dalam hal ini balai desa. Pusat pemerintahan desa ditempatkan dirumah pribadi kepala desa, ditambah lagi ketika terjadi pergantian kepala desa, secara otomatis pusat pemerintahan desa akan berpindah dirumah kepala desa terpilih.

Hal ini dinilai tidak efektif karna akan membuat masyarakat kebingungan, terlebih jika masyarakat tidak mengetahui rumah kepala desa yang baru, maka dapat dipastikan ketika masyarakat ingin mengurus sesuatu akan terkendala. Selain itu tidak adanya pusat pemerintahan yang tetap berdampak pada kinerja aparatur, mereka bekerja tidak maksimal, sering tidak ada ditempat ketika jam kerja, bahkan sulit ditemui.

Menurut pengamatan penulis pelayanan publik yang diberikan di Desa Sukolilo Barat belum maksimal, masih lambatnya pengerjaan suatu layanan seperti pembuatan Kartu Keluarga (KK), dimana Kartu Keluarga yang notabene merupakan kartu identitas keluarga yang berisi tentang nama,

susunan dan hubungan dalam keluarga serta identitas anggota keluarga yang harus dimiliki oleh setiap keluarga. Biaya yang harus dikeluarkan tidak jelas, waktu yang lama serta masalah lainnya yang merugikan masyarakat.

Perlu diketahui bahwa penulis melakukan pengamatan untuk penulisan skripsi pada Desa Sukolilo Barat, Kecamatan Labang, Kabupaten Bangkalan, karena Desa Sukolilo Barat merupakan salah satu Desa dari 12 (dua belas) Desa yang ada di Kecamatan Labang yang tidak memiliki balai desa. Oleh karena terdapat 12 (dua belas) Desa yang tidak memiliki balai desa, maka penulis berasumsi bahwa dengan melakukan pengamatan pada Desa Sukolilo Barat sudah mewakili desa-desa yang lain di Kecamatan Labang. Sebagaimana diketahui pula bahwa seluruh desa yang ada di kecamatan Labang memiliki karakteristik yang sama bila dilihat dari kebudayaan, bahasa, agama serta berbagai macam tata cara kehidupan lainnya.

Selain hal-hal yang terurai di atas, Desa Sukolilo Barat menarik bagi penulis untuk menjadi objek pengamatan dalam skripsi ini, karena letak Desa Sukolilo Barat berada jauh dari pusat pemerintahan Kecamatan, tepatnya posisi desa Sukolilo Barat berada di pesisir Selatan pulau Madura, sementara Pusat pemerintahan Kecamatan Labang cukup jauh. Oleh karena jarak antara Desa Sukolilo Barat dengan pusat pemerintahan Kecamatan Labang cukup jauh, sudah jelas perhatian dan pengawasan kinerja aparatur pemerintahan Desa Sukolilo Barat kurang terpantau dengan baik. Dengan kondisi jauh jarak dan kurangnya perhatian serta pengawasan terhadap kinerja aparatur pemerintahan Desa, maka





menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berdasarkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Perbedaannya dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada lokasi dan bidang kajiannya. Lokasi dalam penelitian ini adalah di Desa Kauneran, Kecamatan Sonder, sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti berada di Desa Sukolilo Barat, Kecamatan Labang, Kabupaten Bangkalan.

2. Hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Ayok Fatnuriawan (2014) tentang Kinerja Aparatur Pemerintah Desa Dalam Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik di Desa Puhjarak, Kecamatan Plemahan, Kabupaten Kediri. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah sama-sama mengkaji tentang kinerja dalam pelayanan publik di pemerintah desa. Metode yang digunakan dalam penelitian sama-sama menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berdasarkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Perbedaannya dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada lokasi dan bidang kajiannya. Lokasi dalam penelitian ini adalah di Desa Puhjarak, Kecamatan Plemahan, Kabupaten Kediri, sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti berada di Desa Sukolilo Barat, Kecamatan Labang, Kabupaten Bangkalan. Perbedaan yang lain adalah dilihat dari bidang kajiannya, jika penelitian yang sudah ada mengkaji tentang peningkatan mutu pelayanan publik, sedangkan peneliti akan meneliti tentang pengukuran kinerja aparat Desa diukur dari produktifitas

kerja, ketaatan aparat dan kedisiplinan dan menganalisis kepuasan masyarakat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan.

3. Hasil penelitian yang relevan dengan penelitian ini adalah penelitian yang dilakukan oleh Patar Rumampea tentang Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Kampung Kiliarma, Kabupaten Mimika, Propinsi Papua. Persamaan penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan adalah sama-sama mengkaji tentang kinerja dalam pelayanan publik, namun penelitian yang akan peneliti lakukan berfokus pada kinerja aparatur desa tanpa adanya balai desa. Metode yang digunakan dalam penelitian sama-sama menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berdasarkan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Perbedaannya dalam penelitian ini dengan penelitian yang akan peneliti lakukan terletak pada lokasi dan bidang kajiannya. Lokasi dalam penelitian ini adalah di Kampung Kiliarma, Kabupaten Mimika, Propinsi Papua, sedangkan penelitian yang akan dilakukan peneliti berada di Desa Sukolilo Barat, Kecamatan Labang, Kabupaten Bangkalan. Perbedaan yang lain adalah dilihat dari bidang kajiannya, jika penelitian yang sudah ada mengkaji tentang pengukuran kinerja aparat Desa dalam pelayanan publik diukur dari efektifitas dan efisensi pelayanan, sedangkan peneliti akan meneliti tentang pengukuran kinerja aparat Desa diukur dari produktifitas kerja, ketaatan aparat dan kedisiplinan dan menganalisis kepuasan masyarakat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan.





































- 2) Petugas yang bertanggung jawab dan berwenang dalam memberikan pelayanan dan menyelesaikan keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - 3) Rincian biaya yang harus dikeluarkan dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu. Yaitu penyelesaian sebuah pelayanan harus dapat diselesaikan sesuai dengan batasan waktu yang telah ditentukan.
  - d. Akurasi. Produk layanan yang diberikan kepada pelanggan harus sesuai, benar, tepat dan sah.
  - e. Keamanan. Dalam proses pemberian pelayanan dan produk yang diberikan harus membawa rasa aman dan kepastian hukum bagi penerimanya.
  - f. Tanggung jawab. Aparatur pemerintah atau petugas yang ditunjuk untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang harus bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - g. Kelengkapan sarana dan prasarana. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik sarana dan prasarana harus lengkap demi kelancaran proses pelayanan publik semisal ruang kerja, peralatan kerja, dan sarana penunjang lainnya seperti teknologi, telematika, dan informatika (telematika) dan yang lainnya.
  - h. Kemudahan akses. Yaitu lokasi atau tempat yang digunakan untuk penyelenggaraan pelayanan mudah dijangkau dan sarana pelayanan yang













Efektivitas juga dapat diartikan sebagai tercapainya sebuah tujuan atau sasaran yang telah ditentukan sebelumnya atau dengan kata lain suatu target dapat tercapai sesuai dengan yang telah direncanakan. Menurut Sedarmayanti, ukuran efektivitas antara lain sebagai berikut:<sup>37</sup>

- a. Input, merupakan segala sesuatu yang dimasukkan kedalam sistem. Input merupakan dasar dari segala sesuatu yang akan dilaksanakan dan diwujudkan sesuai dengan apa yang telah direncanakan yang berpengaruh pada hasil. Input yang ada dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang dibutuhkan oleh instansi terkait seperti ruang server, material (bahan buku) berupa data-data yang diperlukan yang akan diolah menjadi sebuah informasi.
- b. Proses produksi, bisa dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat, seperti pengambilan keputusan. Pengambilan keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasi cara untuk mencapai tujuan.
- c. Output (hasil), merupakan komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Hasil yang dimaksud merupakan perbandingan antara masukan (input) dan keluaran (output), hasil dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang

---

<sup>37</sup> Katrina, *Efektivitas Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten TANA TORAJA*, (Makassar: Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin, 2017), 14.







yaitu desa digambarkan sebagai suatu bentuk komunitas penduduk atau satu kesatuan masyarakat yang menetap dan tinggal dalam suatu lingkungan atau wilayah, dimana satu sama lain saling mengenal dengan baik dan corak kehidupannya relatif homogen atau relatif sama secara sifat, perilaku dan karakteristiknya, serta banyak bergantung pada kebaikan-kebaikan alam. Dalam pengertian ini, desa diasosiasikan dengan suatu masyarakat yang hidup sederhana. Pada umumnya masyarakat di desa menggantungkan hidupnya pada sektor pertanian, memiliki adat atau tradisi yang kuat serta ikatan sosial yang tinggi, mempunyai sifat yang jujur dan bersahaja, tingkat pendidikannya relatif rendah dan lain sebagainya.

*Kedua*, pengertian secara ekonomi, sebagai suatu lingkungan masyarakat, desa berusaha memenuhi kebutuhan hidupnya sehari-hari bergantung pada apa yang disediakan oleh alam di sekitarnya, atau dengan kata lain untuk memenuhi kebutuhan hidup sehari-hari masyarakat desa mengandalkan dari hasil pertanian, perkebunan dan hasil laut bagi masyarakat pesisir pantai. Dalam pengertian yang kedua ini, desa merupakan suatu lingkungan ekonomi, dimana penduduknya berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. *Ketiga*, pengertian secara politik, dimana selain sebagai suatu wilayah atau tempat tinggal bagi masyarakat, desa juga merupakan sebuah organisasi pemerintahan atau kekuasaan yang mempunyai wewenang secara politik karena desa termasuk bagian dari pemerintahan negara. Dalam pengertian ketiga ini desa dirumuskan sebagai suatu kesatuan masyarakat



yang diakui dan dihormati dalam sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia (pasal 1 ayat 6).

Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan Desa atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batasbatas 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.

Senada dengan itu, Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa, pasal 1 ayat 1 menegaskan Desa adalah desa dan desa adat atau yang disebut dengan nama lain, selanjutnya disebut Desa, adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki batas wilayah yang berwenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan, kepentingan masyarakat setempat berdasarkan prakarsa masyarakat, hak asal usul, dan/atau hak tradisional yang diakui dan dihormati dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia. Pemerintahan Desa adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat dalam sistem pemerintahan Negara Indonesia (pasal 1 ayat 2).

Dari berbagai pengertian tentang Desa yang telah disebut diatas, dapat ditarik kesimpulan Desa merupakan kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batasan-batasan wilayah dan mempunyai wewenang untuk mengurus dan mengatur urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya sendiri berdasarkan asal-usul dan adat istiadat yang dihormati dan diakui dalam sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia.























membandingkan dengan organisasi lain yang sejenis (*bench-marking*), (d) membandingkan antara realisasi dengan standarnya. Sementara itu, sistem pengukuran kinerja organisasi merupakan suatu kerangka dasar untuk akuntabilitas dan pengambilan keputusan dengan unsur-unsur utamanya yaitu: (a) perencanaan dan penetapan tujuan, (b) pengembangan cara pengukuran yang sesuai (relevan), (c) pelaporan hasil secara formal, dan (d) pemanfaatan informasi. Penilaian kinerja dimaksudkan untuk menilai keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kegiatan sesuai dengan tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dalam rangka melaksanakan misi dan mewujudkan visi organisasi.<sup>52</sup>

Selanjutnya, secara garis besar terkait dengan alat pengukuran kinerja, diklasifikasikan menjadi dua bagian, yaitu; pertama, tipe penilaian yang dipersyaratkan; dengan penilaian relatif dan penilaian absolut. Penilaian relatif merupakan penilaian yang memperbandingkan kinerja seseorang dengan orang lain dalam jabatan yang sama. Penilaian model ini akan menghasilkan peningkatan kinerja antarpegawai dalam kelompok pekerjaan. Sedangkan penilaian absolut merupakan penilaian dengan menggunakan standar penilaian kinerja tertentu. Kedua, fokus pengukuran kinerja dengan 3 model, yaitu; penilaian kinerja berfokus pada perilaku, berfokus pada sifat (*trait*), dan berfokus pada hasil.<sup>53</sup>

---

<sup>52</sup> Joko Widodo, *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*, (Malang: Bayumedia Publishing, 2005), 95.

<sup>53</sup> <https://jispar.files.wordpress.com/.../kinerja-aparatur-pemerintahan-desa-dalam-pengelolaan-administrasi-desa.pdf>. Diakses pada tanggal 27 November 2018, jam 09:20.









































kadang-kadang berselisih paham terutama remaja sehingga terjadilah pertikaian. umpamanya remaja yang sedang mengadakan kompetisi sepak bola dan di antara mereka ada yang kalah, dan diantara mereka adayangtidak puas maka terjadilah pertikaian, ada juga remaja yang tidak saling tegor sapa disebabkan bergurau secara berlebih-lebihan sehingga menimbulkan pertikaian.

Jika dalam kehidupan suatu masyarakat selalu terjadi pertikaian maka tidak akan tercipta masyarakat yang kondusif oleh karena itu disinilah peran akomodasi. Begitu juga keberadaan masyarakat di desa Sukolilo Barat, bila terjadi pertikaian menurut pengamatan peneliti tidak terjadi berkesinambungan artinya pertikaian yang terjadi ada titik penyelesaiannya. Umpamanya saja perkelahian antar teman. Setelah mereka berkelahi, setelah itu mereka tidak bertegur sapa, tapi pada akhirnya mereka bertegur sapa kembali, selisih pendapat antara kaum muda dan pemimpin di sana tentang perbaikan jalan. Golongan muda atau remaja menginginkan supaya jalannya diaspal sedangkan golongan tua atau tokoh masyarakat tidak menyetujuinya.

Namun pada akhirnya atas swadaya dan partisipasi masyarakat di sana akhirnya diputuskan bahwa jalan tersebut sebaiknya diaspal untuk kepentingan bersama. selain kita pandang dari segi bentuk interaksi sosial, kita dapat mengamati dari fakkter-faktor interaksi sosial masyarakat di desa Sukolilo Barat. Di antaranya imitasi atau tiru-meniru. Pada zaman modem ini, dengan media komunikasi yang semakin canggih. Apalagi pada saat ini alat komunikasi sudah dapat dijangkau sampai ke pedesaan. Demikian juga

halnya desa Sukolilo Barat, dalam kehidupan masyarakat di desa ini, hubungan antar anggota masyarakat khususnya remaja disana cenderung meniru apa yang mereka lihat baik dari tokoh masyarakat maupun yang mereka peroleh dari media komunikasi. Seperti gaya berpakaian, gaya bicara, gaya bergaul dan lain-lain. Tidak kalah pentingnya dari imitasi adalah sugesti. Sugesti merupakan suatu factor bagi seseorang dalam berinteraksi agar diterima orang lain. Misalnya seorang ulama yang menyampaikan ceramah agama di desa sukolilo Barat, setelah penceramah tersebut mengucapkan salam para pendengar membalasnya dan waktu penceramah menyampaikan isi ceramahnya para pendengar diam dan terkesima. Selain sugesti faktor interaksi social lainnya adalah identifikasi. Dalam melakukan proses sosialnya remaja di desa Sukolilo Barat ada yang kolot terhadap apa yang mereka lihat, mereka rasakan, secara langsung maupun tidak langsung remaja di desa ini melakukan identifikasi atau berbuat sesuatu seperti orang lain.

Dari ketiga faktor yang telah dikemukakan di atas, ada faktor yang paling dominan diantara ketiga faktor tersebut yaitu simpati. Simpati merupakan perasaan yang timbul dalam diri seseorang karena ia suka pada orang tersebut. Dengan adanya simpati ini terjalinlah dalam suatu masyarakat apa yang kita namakan persahabatan antar teman sepergaulan. Dan simpati ini merupakan perasaan suka seseorang pada orang lain secara keseluruhan. Begitu juga halnya remaja di desa ini.

## 9. Anggaran Pendapatan Dan Belanja Desa

Sebagai pemerintahan, Desa Sukolilo Barat dalam pelaksanaannya tidak terlepas dari suatu dana yang dianggarkan. Dana yang dianggarkan untuk pelaksanaan jalannya pemerintahan Desa merupakan perolehan dana rencana pembelanjanya yang disebut dengan Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDes).

Adapun pengertian dari Anggaran Pendapat dan Belanja Desa (APBDesa) adalah suatu dana desa yang akan dipergunakan untuk pelaksanaan kegiatan pemerintahan desa. Nantinya pemerintahan desa akan dimintakan pertanggungjawaban atas pengelolaan dana desa tersebut, dimana pengelolaan dana des itu untuk segala aktifitas dan kegiatan pemerintahan desa yang dibiayai dengan uang desa. Semuanya itu melalui suatu perencanaan yang disampaikan dalam rapat Bersama Badan Permusyawaratan Desa (BPD). Dalam Anggaran Pendapat Belanja Desa (APBDesa) berisi mengenai rencana pendapatan, rencana belanja dan rencana pembiayaan desa.

Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDesa) untuk Desa Sukolilo Barat, Kecamatan Labang, Kabupaten Bangkalan beberapa tahun terakhir, setiap tahunnya berkisar Rp. 1.200.000.000,- (satu miliar dua ratus juta rupiah). Anggaran Pendapatan dan Belanja Desa (APBDesa) Desa Sukolilo Barat, Kecamatan Labang, Kabupaten Bangkalan sebesar Rp 1.200.000.000,- (satu miliar dua ratus juta rupiah) tersebut terdiri dari pendapatan desa, belanja desa dan pembiayaan. Rancangan Anggaran





melakukan kegiatan organisasi sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Ada kepemimpinan, sarana prasarana, sumber daya manusia, dan pendanaan sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Semuanya berada pada posisi yang seimbang dalam lingkaran manajemen dan sistem yang ada sesuai dengan kebutuhan organisasi. Mengacu pada teori yang ada, organisasi adalah batang tubuh, sedangkan manajemen merupakan penggerak dari batang tubuh organisasi untuk mencapai tujuan yang diharapkan dan terus berkembang serta semakin baik. Begitu pula dengan Pemerintahan Desa Sukolilo Barat merupakan suatu organisasi yang mempunyai kerangka dasar untuk melakukan kegiatan pemerintahan desa sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Adapun tujuan yang diharapkan oleh Pemerintahan Desa Sukolilo Barat sebagai suatu organisasi adalah kemajuan desa dan kesejahteraan masyarakat di Desa Sukolilo Barat.

Pada Pemerintahan Desa Sukolilo Barat sesuai dengan teori terdapat kepemimpinan yaitu Kepala Desa sebagai pemimpin, ada sarana dan juga prasarana, terdapat sumber daya manusia, serta terdapat pendanaan sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Semuanya berada pada posisi yang seimbang dalam lingkaran manajemen dan sistem yang ada sesuai dengan kebutuhan Pemerintahan Desa Sukolilo Barat sebagai suatu organisasi.

Selanjutnya ditegaskan kembali bahwa pemerintahan Desa Sukolilo Barat sebagai suatu manajemen merupakan suatu proses atau kerangka yang melibatkan bimbingan atau pengarahan suatu kelompok orang-orang ke-arah

tujuan-tujuan Pemerintahan Desa Sukolilo Barat. Manajemen yang ada pada Pemerintahan Desa Sukolilo Barat mencakup berbagai kegiatan untuk mencapai tujuan, yang dilakukan oleh perangkat Desa yang menyumbangkan segala upayanya yang terbaik melalui pelayanan-pelayanan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal tersebut meliputi pengetahuan tentang apa yang harus dilakukan oleh perangkat desa, menetapkan bagaimana cara melakukannya, memahami bagaimana mereka melakukannya dan mengukur efektivitas dari usaha-usaha mereka dengan cara kerjasama. Semuanya itu yang dilakukan oleh perangkat Desa Sukolilo Barat dalam bekerja bersama berada di bawah kepemimpinan dan kontrol dari Kepala Desa Sukolilo Barat. Hal ini sesuai dengan pendapat dari Luther Gulik.

Pelaksanaan tujuan Pemerintahan Desa Sukolilo Barat sebagai suatu organisasi menjadi tanggung jawab Kepala Desa Sukolilo Barat dalam menjalankan Pemerintahan Desa Sukolilo Barat. Hal ini sesuai pendapat Shafritz dan Russel yang menyebutkan bahwa manajemen Pemerintahan Desa Sukolilo Barat adalah berkenaan dengan Kepala Desa sebagai orang yang bertanggung jawab menjalankan pemerintahan desa dan proses menjalankan pemerintahan desa itu sendiri, yaitu pemanfaatan sumber daya yang ada di wilayah Desa Sukolilo Barat untuk mencapai tujuan pemerintahan Desa Sukolilo Barat tersebut.

Terkait dengan Pemerintahan Desa pada Desa Sukolilo Barat, fungsi manajemennya telah sesuai dengan pendapat James A.F. Stoner menyebutkan fungsi manajemen ada empat yaitu :













	yang telah ditentukan.
--	------------------------

Berdasarkan uraian serta bagan tersebut di atas, maka jelas bahwa Pemerintahan Desa Sukolilo Barat sebagai sebuah organisasi atau institusi pemerintahan sangat diperlukan adanya sebuah manajemen yang baik untuk menjalankan roda pemerintahan agar apa yang menjadi target atau tujuannya bisa tercapai dengan baik dan maksimal.

### **C. Pelayanan Publik Pada Pemerintahan Desa Sukolilo Barat**

Apabila berbicara tentang pemerintahan maka tidak lepas dari pelayan publik, dimana hendak diuraikan mengenai hal-hal menjadi tolok ukur keberhasilan pemerintah termasuk Pemerintahan pada Desa Sukolilo Barat dalam menjalankan tugasnya sebagai pelayan bagi masyarakat. Perlu dijelaskan kembali mengenai pengertian pelayanan publik, dimana pelayanan publik adalah jasa pelayanan oleh suatu instansi terutama pemerintahan kepada masyarakat sebagai bentuk pelaksanaan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini hendak dikemukakan kembali pengertian pelayanan publik dari beberapa ahli dan juga dari peraturan perundang-undangan yang mengatur mengenai pelayanan publik.

Dari pendapat Agung Kurniawan, arti dari pelayanan publik adalah tindakan pelayanan orang lain atau masyarakat yang membutuhkan keberadaan pemberi pelayanan dalam hal ini pemerintah dengan mengacu pada aturan pokok dan tata cara yang telah diatur.

Pendapat Sinambella, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemerintah berupa pemberian pelayanan terhadap masyarakat yang melakukan suatu usaha yang baik yang menghasilkan keuntungan maupun tidak, serta memberikan rasa puas walaupun hasilnya bukan dalam suatu produk dalam bentuk fisik.

Definisi pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah semua pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik yang merupakan upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan maupun pelaksanaan terhadap ketentuan perundang-undangan.

Selanjutnya pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang mengatur tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan oleh pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara berupa barang, jasa, serta pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik berdasarkan ketentuan pasal 5 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang tercantum pada pasal 5, menyebutkan “ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif”. Ruang lingkup pelayanan tersebut meliputi pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi,

lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya.

Memperhatikan pendapat beberapa orang ahli serta dari beberapa peraturan perundang-undangan tersebut bila dikaitkan dengan Pemerintahan Desa Sukolilo Barat jelas maka pelayanan publik tidakain merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh aparatur Pemerintahan Desa Sukolilo Barat dalam rangka memberikan pelayanan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk di Desa Sukolilo Barat oleh aparatur Pemerintahan Desa Sukolilo Barat sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Pemberian layanan kepada warga masyarakat telah dipenuhi oleh Pemerintah Desa Sukolilo Barat tidak hanya bertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan, dan lain sebagainya, tetapi pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian layanan oleh aparatur Pemerintahan Desa Sukolilo Barat.

Pada penelitian skripsi ini, peneliti telah menganalisa bahwa pelayanan yang ada di desa Sukolilo Barat sudah sesuai dengan aturan yang ada, yaitu cepatnya proses pelayanan yang diberikan dan tidak adanya aturan yang berbelit-belit, semua dikerjakan dengan baik berdasarkan prosedur yang ada dan juga aparatur yang bertugas bekerja sesuai dengan bidangnya masing-masing. Hal itu sesuai penjelasan dari pejabat pemerintahan Desa Sukolilo Barat yang menjelaskan bahwa:



Dalam melakukan proses pelayanan, masyarakat datang ke rumah kepala Desa yang berfungsi sebagai tempat untuk melakukan pelayanan. Ketika masyarakat telah sampai ditempat pelayanan, masyarakat disambut oleh aparatur kemudian ditanyakan keperluannya, setelah ditanya kemudian masyarakat langsung dipersilahkan masuk kedalam ruangan tempat pelayanan berlangsung, didalam sudah tersedia meja dan kursi sebagai tempat duduk, dan setiap meja ada aparatur yang siap melayani masyarakat. Apabila masyarakat yang datang banyak maka yang lainnya disuruh menunggu terlebih dahulu dikursi yang telah disediakan. Sembari menunggu biasanya masyarakat saling berbincang antar masyarakat yang lain atau berbincang dengan aparatur yang lain menanyakan terkait pelayanan.

Tempat pelayanan berada di rumah Kepala Desa di bagian belakang dari rumah. Ruangan dengan ukuran 5 x 8 meter tersebut terdapat 4 (empat) meja dengan masing-masing terdapat 1 kursi yang ditempatkan di belakang meja, serta masing-masing 2 kursi yang ditempatkan di depan meja. Selain itu terdapat 3 baris kursi yang setiap baris terdiri dari 4 kursi, sebagai tempat duduk untuk menunggu bagi masyarakat yang membutuhkan layanan.

Pada bagian ujung dinding ruangan terdapat 1 almari kaca yang diperuntukkan menyimpan berkas dan surat-surat. Di dekat almari kaca terdapat 1 buah kipas angin berdiri untuk memberikan rasa nyaman mengingat pulau madura cuacanya cukup panas. Didepan ruangan tempat pelayanan publik ada aula sebagai tempat pertemuan yang terdapat 3 meja dan kursi-kursi yang berbaris rapi, dibagian dinding terdapat papan yang berisi tentang informasi susunan organisasi,

tugas, fungsi, dan wewenang Desa, serta terdapat poster yang berisi tentang APBDesa. Selain itu terdapat musholla sebagai tempat ibadah ketika masyarakat atau aparatur ingin melaksanakan sholat.

Uraian tersebut di atas merupakan gambaran yang nyata mengenai pelaksanaan pelayanan publik oleh Pemerintahan Desa Sukolilo Barat kepada warga atau masyarakat desa. Dalam hal ini Rianto sebagai warga desa merasa puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh staf pemerintahan desa di Desa Sukolilo Barat.

Apabila memperhatikan pendapat yang disampaikan oleh masyarakat bukan berarti masyarakat tidak terpuaskan oleh pelayanan yang dilakukan Pemerintahan Desa Sukolilo Barat, masyarakat tetap merasa puas, karena segala permasalahan tetap terselesaikan. Mengenai ketidakjelasan waktu pengurusan dokumen, bukan mutlak kelemahan atau kekurangmampuan Kepala Desa Sukolilo Barat beserta staf atau jajarannya, melainkan dikarenakan penyelesaian akhir dari dokumen tersebut dilakukan oleh Dinas tertentu di luar Pemerintahan Desa. Seperti halnya penyelesaian pengurusan Akte Kelahiran maupun Akte Kematian yang proses penyelesaiannya oleh Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangkalan.

Warga Desa Sukolilo Barat ada pula yang menyampaikan bahwa, petugas yang memberikan pelayanan kurang disiplin dalam bekerja, misalnya dalam hal jam kerja petugas, hal ini membuat proses pelayanan menjadi terkendala, seperti















Jaminan dan kepastian pelayanan public, ini pemerintah desa memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, aparat pemerintah desa juga memberikan jaminan biaya dalam pelayanan. Kepastian yang dimaksud adalah kepastian waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu pelayanan dan biaya yang harus dikeluarkan oleh penerima pelayanan, serta yang tak kalah penting kesopanan santunan dan kemampuan pegawai pemerintahan dalam memberikan pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya masyarakat terhadap pemerintahan.

Tingkat kepuasan masyarakat dapat dilihat dari bagaimana cara aparatur melayani pelanggannya, sikap dalam menghadapi pelanggan, keramahan serta sopan santun yang ditunjukkan oleh aparatur dalam melayani menjadi nilai tersendiri bagi masyarakat sehingga akan menumbuhkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintahan.

Dalam aspek ini jaminan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Desa Sukolilo Barat sudah baik, misalnya saja jaminan biaya yang harus dikeluarkan oleh masyarakat ketika melakukan pelayanan, itu tidak dikenakan biaya sama sekali atau gratis, seluruh biaya sudah dianggarkan oleh pemerintah Desa sebagaimana pernyataan yang disampaikan oleh kepala Desa Sukolilo Barat:

*“untuk pembuatan Kartu Keluarga (KK) dan KTP itu mudah dan gratis, karena sudah ada anggarannya, semua biaya ditanggung oleh Desa”*

Hal ini sangat membantu meringankan beban masyarakat, tentunya dengan penggratisan biaya ini sekaligus menghilangkan budaya pungli yang selama ini sering terjadi dalam proses pelayanan dan seringkali merugikan masyarakat itu sendiri. Demikian juga dengan sikap petugas dalam memberikan layanan kepada



*masyarakat dan membuat masyarakat itu kecewa, misalnya saja dalam pembuatan KTP dan KK, itukan yang berwenang menerbitkan adalah DISPENDUKAPIL dan kami pemerintahan desa hanya memberikan surat pengantar pembuatan KTP dan KK saja.”*

Selain dari aparat desa yang harus memberikan pelayanan yang baik dan prima karna memang tugasnya sebagai pelayan masyarakat, namun masyarakat juga harus mempunyai pengetahuan tentang sistem maupun prosedur pelayanan supaya tidak terjadi pemaksaan kehendak, karena ada aturan-aturan yang harus dipatuhi.

*e. Empaty atau rasa peduli*

Pada pemberian pelayanan publi harus benar-benar memiliki rasa peduli kepada masyarakat. Sikap aparat sebagai pemberi layanan harus menunjukkan rasa peduli yang besar kepada kebutuhan masyarakat penerima layanan, dengan begitu aparat pemberi layanan akan memberikan pelayanan sepenuh hati.

Aspek adanya rasa peduli serta memberikan perhatian yang tulus dan kepada masyarakat dengan berupaya memahami apa yang dikehendaki oleh masyarakat. Aparat pemerintah desa diharapkan memiliki pemahaman dan pengetahuan tentang karakter atau sifat masyarakat, serta memahami kebutuhan masyarakat. Adanya rasa peduli dapat diartikan sebagai usaha untuk mengetahui dan mengerti kebutuhan masyarakat secara pribadi.

Sebagaimana telah dikemukakan bahwa pelayanan public yang diberikan oleh aparat pemerintahan Desa Sukolilo Barat sudah cukup baik. Sikap serta sopan santun yang ditunjukkan kepada masyarakat yang melakukan proses

pelayanan menunjukkan bahwa aparaturnya mempunyai rasa empati terhadap masyarakat, tidak ada unsur diskriminasi atau perlakuan khusus kepada orang tertentu, semuanya sama dilayani dengan baik.

Dalam suatu proses pelayanan tidak semuanya berjalan dengan lancar, pasti ada kekurangan atau hambatan yang menjadi faktor pelayanan itu tidak sempurna. Faktor itu bisa datang dari pemerintahan Desa sebagai pemberi pelayanan, atau bisa juga dari masyarakat itu sendiri sebagai penerima pelayanan. Seperti yang sudah dipaparkan sebelumnya bahwa kedisiplinan aparaturnya menjadi faktor penghambat jalannya proses pelayanan, serta pengetahuan masyarakat terhadap sistem dan prosedur pelayanan juga bisa menjadi penentu jalannya proses pelayanan.

Adanya faktor penghambat tentu dalam pelaksanaan pelayanan publik terdapat juga faktor penunjang yaitu berupa motivasi, semangat dan upaya yang diberikan pimpinan pemerintahan kepada aparaturnya agar dapat memberikan dan berusaha untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Ditanamkan adanya kesadaran untuk melayani masyarakat dengan ikhlas sesuai dengan hati nurani, supaya pemerintah merasa mempunyai suatu tanggung jawab melayani masyarakat. Masyarakat juga harus ikut berperan aktif dengan memberikan dukungan dan melakukan pengawasan terhadap jalannya proses pelayanan, juga mengarahkan serta melakukan pembinaan terhadap aparaturnya pemerintahan desa.

Terhadap informasi yang diperoleh penulis mengenai pelayanan publik yang diberikan oleh perangkat atau aparaturnya di Desa Sukolilo tersebut, setelah penulis melakukan penelitian secara langsung pada Pemerintahan Desa Sukolilo Barat,

ternyata jauh berbeda dengan kenyataan yang ada. Pada pembuatan dokumen semuanya berjalan lancar, tepat waktu serta sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Pelaksanaan pelayanan publik oleh aparat pemerintahan desa di Desa Sukolilo Barat apabila dikaitkan dengan teori standar pelayanan telah sesuai. Sebagaimana diketahui bahwa standar pelayanan sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik. Berpedoman pada standar pelayanan merupakan suatu keharusan bagi pelaksana pelayanan untuk memberikan pelayanan dengan kualitas yang ditentukan atas dasar perpaduan antara penerima layanan dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses pembagian jenis pelayanan, pengelompokan masyarakat penerima layanan, pengelompokan harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan. Proses ini tidak hanya akan memberikan informasi mengenai standar pelayanan yang harus ditetapkan, tetapi juga informasi mengenai kelembagaan yang mampu mendukung terselenggaranya proses manajemen yang menghasilkan pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Penetapan standar pelayanan di Desa Sukolilo Barat dilakukan melalui proses tersebut di atas, hal ini terbukti terpasang atau terpampang pada dinding balai desa mengenai informasi standar pelayanan oleh aparat pemerintah desa bagi masyarakat di Desa Sukolilo Barat tersebut. Sehingga masyarakat di Desa Sukolilo Barat dapat membaca informasi standar pelayanan pada dinding balai desa. Selain itu, setiap masyarakat yang membutuhkan pelayanan, aparat pemerintah desa Sukolilo Barat



masyarakat yang hendak membuat Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga tersebut.

- b. Waktu penyelesaian, artinya pada penyelenggaraan pelayanan public, aparat pemerintah Desa Sukolilo Barat telah menyampaikan mengenai jangka waktu penyelesaian pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga yang ditetapkan sejak saat permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan pembuatannya.
- c. Biaya dalam pelayanan, yakni dalam setiap penyelenggaraannya pelayanan ditentukan biaya/tarif pelayanan, kecuali dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga. Untuk pembuatan dokumen lainnya seperti izin usaha tentunya terdapat biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga tersebut. Mengenai biaya/tarif penyelenggraan pelayanan publik dan rinciannya, aparat pemerintah Desa Sukolilo Barat selalu memberikan penetapannya.
- d. Produk pelayanan, yaitu hasil pelayanan oleh aparat pemerintah Desa Sukolilo Barat yang akan diterima oleh warga masyarakat telah mendasarkan pada aturan yang ditentukan.
- e. Sarana dan Prasarana pelayanan, yaitu adanya sarana dan prasarana pelayanan yang dimiliki pemerintah Desa Sukolilo Barat cukup memadai, sehingga aparat pemerintah desa sebagai penyelenggara pelayanan publik dapat berjalan dengan baik.



signifikan. Dikatakan memberikan konsekuensi yang positif, karena dengan penerapan manajemen pelayanan publik, kinerja aparatur Desa Sukolilo Barat menjadi tertata dan teratur sesuai dengan sistematika peraturan yang ada serta semakin tertib administrasi, meskipun ada aspek yang perlu diperbaiki lagi kinerjanya. Selain itu, aparatur Desa Sukolilo Barat semakin semangat dalam memberikan layanan kepada warga masyarakat Desa Sukolilo Barat yang membutuhkan berbagai bentuk layanan.

Bagi warga itu sendiri, dengan adanya penerapan manajemen layanan publik oleh pemerintahan Desa, jelas memberikan kepuasan tersendiri. Warga masyarakat di Desa Sukolilo Barat juga akan selalu tertib administrasi karena dengan kemudahan yang diberikan oleh aparat Desa Sukolilo Barat dalam pengurusan administrasi, warga masyarakat menjadi senang untuk melakukan pengurusan dokumen-dokumen yang dibutuhkan. Bagi warga masyarakat Desa Sukolilo Barat, sudah tidak ada lagi istilah malas datang ke kantor Desa dikarenakan adanya proses penyelesaian dokumen yang berbelit-belit. Untuk saat ini semuanya berjalan dengan tertib dan lancar serta tanpa adanya tekanan biaya yang harus atau diwajibkan untuk dibayar kepada aparatur Desa Sukolilo Barat, Kecamatan Labang, Kabupaten Bangkalan.

Berdasarkan pada seluruh uraian pembahasan pada bab ini, maka kepuasan warga masyarakat merupakan tolok ukur dalam keberhasilan pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintahan Desa Sukolilo Barat. Tolok ukur kesuksesan dari pelayanan publiknya tidak lain adalah kepuasan dari warga atau masyarakat di Desa Sukolilo Barat. Rupanya tingkat kepuasan warga atau masyarakat cukup







melakukan proses pelayanan, maka terlebih dahulu aparatur menjelaskan prosedurnya dan apa saja yang harus dilengkapi.

- h. Waktu penyelesaian, pemerintahan Desa Sukolilo Barat dalam penyelenggaraan pelayanan publik menentukan batas waktu penyelesaian berapa lama penyelesaian pembuatan dokumen terhitung sejak mulainya pembuatan.
- i. Biaya pelayanan, aparatur pemerintahan Desa Sukolilo Barat pada saat pelaksanaan pembuatan dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak dikenakan tarif/biaya alias gratis. Misal dalam pembuatan KTP/KK baru, pemerintah Desa Sukolilo akan mengeluarkan surat pengantar untuk selanjutnya diserahkan ke kantor Kecamatan, dalam pembuatan surat pengantar tersebut masyarakat tidak dikenakan biaya, karena menurut kepala Desa Sukolilo Barat itu semua sudah ada anggarannya, masyarakat tidak perlu dibebankan biaya lagi.
- j. Produk pelayanan, pemerintahan Desa Sukolilo Barat menyampaikan dokumen sebagai produk pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan.
- k. Sarana dan prasarana, pemerintahan Desa Sukolilo Barat memiliki sarana pelayanan public berupa 2 (dua) unit computer dan 1 (satu) unit printer untuk pelaksanaan pelayanan publik, serta memiliki tempat pelayanan yang layak berupa ruangan di rumah Kepala Desa yang berfungsi sebagai Balai Desa.





		selanjutnya diserahkan ke kantor Kecamatan, dalam pembuatan surat pengantar tersebut masyarakat tidak dikenakan biaya, karena menurut kepala Desa Sukolilo Baratitu semua sudah ada anggarannya, masyarakat tidak perlu dibebankan biaya lagi.
4.	Produk pelayanan, yakni hasil dari pelayanan baik berupa barang maupun jasa yang harus diberikan oleh pemberi layanan kepada penerima layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan	pemerintahan Desa Sukolilo Barat menyampaikan dokumen sebagai produk pelayanan publik kepada masyarakat yang membutuhkan
5.	Sarana dan prasarana, artinya sarana dan prasarana pelayanan harus tersedia dengan baik dan memadai, agar pelanggan atau masyarakat merasa nyaman ketika melakukan proses pelayanan.	Pemerintahan Desa Sukolilo Barat memiliki sarana pelayanan publik berupa 2 (dua) unit komputer dan 1 (satu)









yang bertugas memberikan pelayanan harus mempunyai etos kerja yang tinggi dan menjaga kedisiplinan, ketepatan waktu lebih diperhatikan lagi karena hal ini menyangkut kinerja dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Sebaliknya, masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus ikut berperan aktif dalam proses pelayanan, ikut mengawasi serta memberikan masukan atau saran apabila ada petugas yang tidak melakukan tugasnya dengan baik.

2. Oleh karena pemerintahan Desa Sukolilo Barat belum memiliki kantor desa yang tetap, seyogyanya pemerintahan desa mendirikan atau membangun kantor desa sehingga semakin memudahkan kinerja aparatur desa dalam memberikan layanan kepada masyarakat di Desa Sukolilo Barat, Kecamatan Labang, Kabupaten Bangkalan, dan tentunya akan memudahkan pencapaian tujuan dari pemerintahan Desa Sukolilo Barat, Kecamatan Labang, Kabupaten Bangkalan untuk mensejahterakan kehidupan masyarakatnya.





- Maryam, Neneng Siti, “*Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*”, Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, Volume VI No. 1, Juni 2016.
- Muhadjir, Noeng.1996. *Motode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Rakesarsin.
- Musdalipa, Anwar Parawangi dan Ihyani Malik, *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa*. Jurnal Administrasi Publik, Volume 3 Nomor 1, April 2017, 49.
- Mustafa, Abdul Talib, 2017. *Kemitraan dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Moloeng, Lexy.2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Nurbuko, Cholid dan Abu Ahmadi.1997. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Peraturan Pemerintah No. 72 Tahun 2005 tentang Desa.
- Ryaas, Muhammad Rasyid.1998. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarsif Watampone.
- Shafritz, Jay.M. dan E. W. Russel. 1997. *Introducing Publik Administration*. New York, N. Y: Longman.
- Simanjuntak, Payaman.2005. *Manajemen dan Evaluasi Kerja*. Jakarta: Fekon UI.
- Sirajuddin dkk, 2016. *Hukum Administrasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Setara Press.
- Solihin, Ismail.2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Penerbit Erlangga.



- Widjaja.2003. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi Yang Bulat dan Utuh*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Widjaja, H.A.W, 2003. *Otonomi Desa*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widjaja, H.A.W, 2004. *Otonomi Desa Merupakan Otonomi yang Asli, Bulat dan Utuh*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Widodo, Joko, 2005. *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Zakiyudin, Ais.2013. *Teori dan Praktek Manajemen: Sebuah Konsep yang Aplikatif Disertai profil Wirausaha Sukses*. Jakarta: Mitra Wacana Media.

