

## **SKRIPSI**

**KEWENANGAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA WADUKOPA  
KECAMATAN SOROMANDI KABUPATEN BIMA  
(STUDI DI DESA WADUKOPA KECEMATAN SOROMANDI)**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk penulisan skripsi sarjana strata satu (S1)  
pada program studi (pendidikan pancasila dan kewarganegaraan)  
Universitas Muhammadiyah Mataram



Oleh :

**SIRMA**

**NIM: 2019A1C021**

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN PANCASILA DAN KEWARGANEGARAAN  
FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
TAHUN 2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**KEWENANGAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA WADUKOPA  
KECAMATAN SOROMANDI**

Telah memenuhi syarat dan disetujui

Tanggal 8 bulan 3 2023

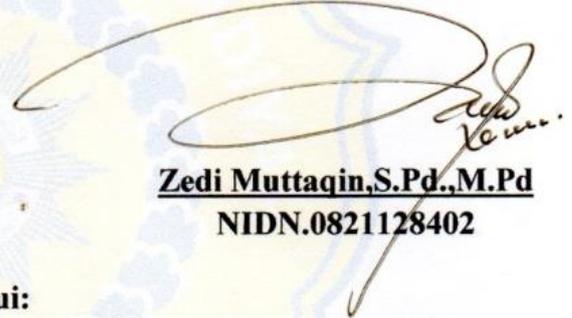
**Menyetujui:**

**Pembimbing I**



**H. Zaini Bidaya,SH.,MH.**  
NIDN. 8971350022

**Pembimbing II**



**Zedi Muttaqin,S.Pd.,M.Pd**  
NIDN.0821128402

**Mengetahui:**

**Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan**

**Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan**

**Universitas Muhammadiyah Mataram**

**Ketua Program Studi,**



**Saddam, S.Pd.,M.Pd**  
NIDN. 0826079103

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SKRIPSI**

**KEWENANGAN PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA WADUKOPA  
KECAMATAN SOROMANDI**

Skripsi atas nama sirna telah di pertahankan di depan dosen penguji

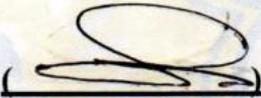
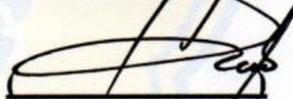
program studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan

Universitas Muhammadiyah Mataram

Tanggal, 20 Mei 2023

**Dosen penguji:**

1. **H. Zaini Bidaya, SH., M.H.** (anggota)   
**NIDN.0814065701**
2. **Zedi Muttaqin, S.Pd., M.Pd.** (anggota)   
**NIDN.0821128402**
3. **Dr. Deviana Mayasari, M. SI.** (anggota)   
**NIDN.0820068702**

**Mengetahui,**

**FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH MATARAM**

**Dekan,**  
  
**Dr. Muhammad Nizaar, M.Pd.Si.**

**NIDN 0821078501**

## SURAT PERYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini saya mahasiswa Program studi pendidikan pancasilah dan kewarganegaraan Universita Muhammadiyah Mataram menyatakan bahwa:

Nama : SIRMA

Nim : 2019A1C021

Alamat : Pagesangan Barat jalan merdeka 2 nor 36

Memang benar skripsi yang berjudul “Kewenangan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Wadukopa Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima” (Studi Di Desa Wadukopa Kecamatan soromandi Kabupaten Bima) adalah hasil karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik ditempat manapun.

Sripsi ini adalah murni rumusan gagasan rumusan dari penelitian saya sendiri tanpa bantuan dari pihak lain kecuali arahan dari pembimbing, jika terdapat karya atau orang lain yang telah dipublikasikan, itu memang diacu sebagai sumber dan di cantumkan dalam daftar puskata.

Jika di kemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya siap mempertanggung jawabkannya, termasuk bersedia menanggalkan gelar kesarjanaan yang saya peroleh.

termaksud meninggalkan gelar serjana yang saya peroleh.

Demikian surat pernyatan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Mataram, 08 febuari 2023  
Yang membuat pernyataan



Sirma  
Nim:2019A1C021



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SIRMA  
NIM : 2019A1C021  
Tempat/Tgl Lahir : WADUKOPA, 15-02-2000  
Program Studi : Pendidikan Pancasila Dan kewarganegaraan (PPKN)  
Fakultas : FKIP  
No. Hp : 085238106755  
Email : Sirma.nasri@gmail.com

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis\* saya yang berjudul :

Kewenangan Pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik di kantor desa Wadukopa Kecamatan Saomandi Kabupaten Bima

**Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 100%**

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milih orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikain surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, .. Selasa, 18/ Juli/2023  
Penulis



SIRMA  
NIM. 2019A1C021

Mengetahui,  
Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

  
Iskandar, S.Sos.,M.A. wly  
NIDN. 0802048904

\*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : SIRMA  
NIM : 2019A1C021  
Tempat/Tgl Lahir : Wadukopa, 15-02-2000  
Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan (PPKn)  
Fakultas : FKIP  
No. Hp/Email : 085 238 106 755  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

Kewenangan Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Wadukopa Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima.

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, Desa, 18/ Juli 2023

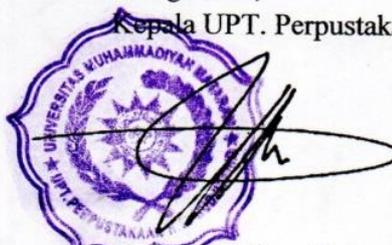
Penulis



SIRMA  
NIM. 2019A1C021

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.  
NIDN. 0802048904

## MOTTO

“Dan aku menyerahkan urusan kepada Allah”

[QS. Al-Mu'min:44]

“Allah tidak membebani seseorang kecuali menurut kesanggupannya”

[AS. Al-Baqarah:286]

“Janganlah engkau bersedih sesungguhnya Allah bersama kita”

[QS. At-Taubah:40]

“Dan janganlah kamu berputus asa dari rahmat Allah”

[QS. Yusuf:87]

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

[QS. Al-Insyirah]



## PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmaanirraim

Dengan Rahmat Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Skripsi Ini

Penulis Persembahkan untuk:

- 1) Kedua orang tua penulis bapak Nasrin dan ibu Sauti yang selalu memberikan motivasi dan doa, serta terima kasih atas pengorbanan yang telah berjuang memenuhi kebutuhan penulis selama ini.
- 2) Saudara-saudaraku Safarudin S, H., Abdul malik, Eti kusmiati, S.IP., Fadlun,S.Pd., Trisno,S.IP. Terimakasih atas dukungan moral dan spritualnya.
- 3) Sahabat seperjuangan penulis di perantauan Fadlun, S.Pd., Nuryati, Ardiati, Liana, Eti kusmiati, S.IP., Ziyah kurniati, Sri endang, Hartati, Fitrianiingsi, Marida, Atun, Zulai pani yang membantu dalam hal akademik maupun non akademik.
- 4) Teman-teman FKI, HIMSI, HIMASDOM, HMPS PPKN, dan senior-senior terimakasih telah memberikan motivasi dan semangat dalam mengerjakan Skripsi ini.
- 5) Seluruh teman-teman PPKn angkatan 2019 yang selalu berbagi ilmu yang bermanfaat.
- 6) Bapak/ibu Dosen PPKn terima kasih atas bimbingan dan rasa semangat yang di berikan selama perkuliahan ini.
- 7) Agama, Bangsa, dan Almamater kebanggaan penulis.

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh*

Puji dan Syukur hanya milik Allah SWT, karena atas izin dan kehendakNya, sehingga penulisan Skripsi ini yang berjudul **“Kewenangan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Wadukopa Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima” (Studi Di Kantor Desa Wadukopa Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima)** ini, dapat terselesaikan pada tepat waktu.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat dan penyelesaian studi srata (S-1) program studi pendidikan pancasilah dan kewarganegaraan (PPKn) Fakultas keguruan dan ilmu pendidikan Universitas Muhammadiyah Mataram.

Salam serta sholawat kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW dan juga kepada para sahabat dan kerabatnya. Berkat perjuangan beliau dan juga sahabat dan kerabatnya sehingga mampu menerangi semua sisi-sisi gelap kehidupan jahiliyah dan mengantar cahayanya hingga detik ini. Semoga teladan beliau dapat menjadi pedoman kita dalam menjalani kehidupan ini.

Setiap proses kehidupan tentu tidak akan selalu berjalan mudah karena ada banyak rintangan yang harus kita lewati, begitupun dengan proses pencarian penulis di bangku kuliah hingga penulisan Skripsi ini yang penuh dengan tantangan dan cobaan. Namun pada akhirnya semua dapat terlewati berkat doa dan upaya keras serta tentunya dukungan dari berbagai pihak. Hingga akhirnya penulis sadar bahwa semua akan indah pada waktunya.

Penghargaan dan terima kasih saya ucapkan yang setulus-tulusnya kepada kedua orang tua tercinta ibu sauti dan bapak nasrin serta kk,abang, adik-adik saya yang selalu berdoa dan mencurahkan kasih sayang dan perhatian yang tulus, semoga allah melimpahkan rahmat, hidayah, kesehatan dan keberkahan didunia dan diakhirat. Serta ucapan terima kasih kepada:

- (1) Bapak Drs. Abdul Wahab, MA selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
- (2) Bapak Dr. Muhammad Nizaar, S.Pd., M.Si selaku Dekan FKIP Universitas Muhammadiyah Mataram.
- (3) Bapak Saddam, S.Pd., M.Pd. selaku ketua prodi studi pendidikan pancasila dan kewarganegaraan Fakultas keguruan dan ilmu pendidikan
- (4) Bapak H. Zaini Bidaya, SH., MH. selaku pembimbing I Program Studi pendidikan pancasila dan kewarganegaraan Fakultas keguruan dan ilmu pendidikan Universitas Muhammadiyah Mataram.
- (5) Bapak Zedi Muttaqin, S.Pd. M.Pd. selaku pembimbing II Program Studi pendidikan pancasila dan kewarganegaraan Fakultas keguruan dan ilmu pendidikan Universitas Muhammadiyah Mataram.
- (6) Seluruh dosen dan staff program studi pendidikan pancasila dan kewarganegaraan Fakultas keguruan dan ilmu pendidikan Universitas Muhammadiyah Mataram yang tida dapat menulis satu persatu,terimakasih atas ilmu dan pengarahan yang telah di berikan kepada penulis.

Semua pihak yang telah mendukung Skripsi ini,yang tidak dapat menulis satu persatu.semoga Allah SWT melimpahkan rahmat-Nya dan

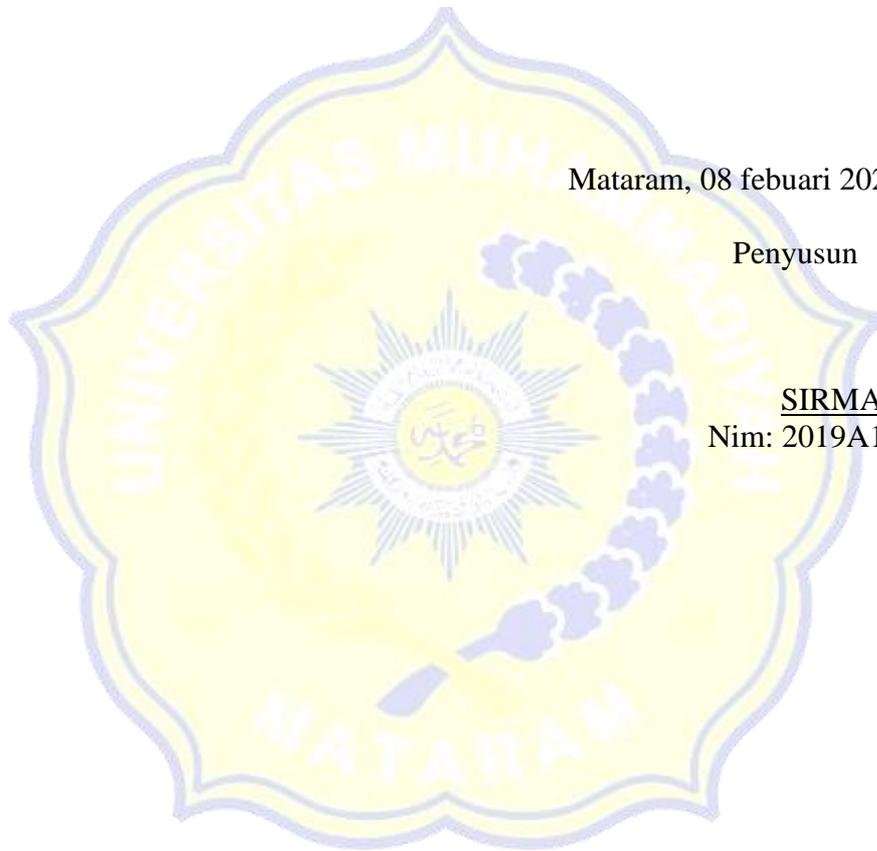
membalas semua amal kebaikan mereka.menulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna,karena terbatasnya kemampuan dan pengalaman penulis terimah dengan senang hati. semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Mataram, 08 febuari 2022/2023

Penyusun

SIRMA

Nim: 2019A1C021



**SIRMA. 2023. KEWENANGAN PEMERINTAH DESA DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
DESA WADUKOPA KECAMATAN SOROMANDI KABUPATEN BIMA.**

Skripsi. Mataram: Universitas Muhammadiyah Mataram.  
(Studi Di Kantor Desa Wadukopa Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima)

Pembimbing 1: H.Zaini Bidaya, SH.,MH

Pembimbing 2: Zedi Muttaqin, S.Pd.M.Pd.

**ABSTRAK**

Beberapa kenyataan pada birokrasi pemerintahan, khususnya pemerintahan di daerah bahwa pelayanan publik belum mencapai hasil yang cepat. Terutama pada aspek perilaku dan sikap aparatur pemerintah yang kurang memperhatikan pelayanan kepada masyarakat. Adapun sub masalah tersebut yaitu: 1) bahwa proses pelayanan di sana masih belum berjalan dengan baik. 2) banyak faktor-faktor yang menghambat proses pelayanan tersebut di antaranya yaitu sarana prasarana yang belum cukup memadai.

Metode Penelitian yang di gunakan dalam penelitian adalah metode penelitian kualitatif . Subjek penelitian kualitatif ialah narasumber yang terdiri dari 12 marasumber. Lokasi penelitian yang di lakukan oleh peneliti yaitu di Desa Wadukopa terdiri dari 8 Dusun. Penelitian yang di lakukan khususnya di Dusun Wadukopa, Dusun Meangge ule, Dusun Kambodu. Jenis dan sumber data dalam penelitian ini ada dua (2) yaitu data primer dan data skunder. Tehnik pengumpulan data menggunakan tiga (3) Tehnik yaitu teknik observasi, wawancara, dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukan bahwa analisis data dapat di simpulkan antara lain: 1) pelayanan publik belum mencapai hasil yang maksimal, 2) aparatur desa lalai dalam melakukan kinerjanya dan kurang menanggapi keluhan dari masyarakat saat melakukana pelayanan dan pelayanan aparatur desa kurang memuaskan dan berbelit-belit saat pelayanan.

**Kata Kunci : Kewenangan, Pemerintah, Dan Kebijakan Publik**

**SIRMA. 2023. THE AUTHORITY OF VILLAGE GOVERNMENTS IN IMPROVING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES AT WADUKOPA VILLAGE OFFICE, SOROMANDI DISTRICT, BIMA DISTRICT. Thesis.**  
**Mataram: Muhammadiyah University of Mataram.**  
**(Study at the Wadukopa Village Office, Soromandi District, Bima Regency)**

**Consultant 1: H. Zaini Bidaya, SH., MH**  
**Consultant 2: Zedi Muttaqin, S.Pd.M.Pd.**

**ABSTRACT**

Some facts about the government bureaucracy, particularly in regional government, are that public services have not produced quick results, particularly regarding the behaviour and attitudes of government officials who pay little heed to community service. 1) What are the enabling and inhibiting factors for the village government to improve public services at the Wadukopa Village office, Soromandi District, Bima Regency? and 2) What efforts has the village government made to improve the quality of public services at the Reservooopa Village office, Soromandi District, Bima Regency? This research employs qualitative research methods. Subjects for qualitative research comprise a purposeful sample of 12 individuals. Researchers conducted their studies in the eight-hamlet village of Wadukopa. The investigation was conducted in Wadukopa, Mangge ule, and Kambodu hamlets. This study includes two (2) categories and sources of data: primary and secondary data. Data collection techniques used are observation techniques, interviews, and documentation. The results of the study indicate that the data analysis techniques are data reduction and data presentation, and the following conclusions can be drawn: 1) public services have not achieved maximum results; 2) village officials are negligent in their performance and do not respond to complaints from the community when providing services; and 3) the service of the village apparatus is unsatisfactory and convoluted during the service.

**Keywords: Authority, Government, and Public Policy**

**MENGESAHKAN**  
**SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA**  
**MATARAM**



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>PLAGIARISME .....</b>	<b>v</b>
<b>PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....</b>	<b>vi</b>
<b>MOTTO .....</b>	<b>vii</b>
<b>PERSEMBAHAN.....</b>	<b>viii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xi</b>
<b>ABSTRACT.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
a. Latar Belakang .....	1
b. Rumusan Masalah.....	10
c. Tujuan .....	11
d. Manfaat .....	11
e. Batasana Operasional.....	12
<b>BAB II KAJIAN TEORI LANDASAN .....</b>	<b>15</b>
<b>2.1 Penelitian yang relevan .....</b>	<b>15</b>
2.1.1 Pengertian Kewenangan.....	16
<b>2.2 Kajian pustaka .....</b>	<b>20</b>
2.2.1 Tinjauan tentang Pemerintah Desa .....	20
<b>4</b> Pemerintah Desa.....	20
<b>5</b> Tugas pemerintah Desa .....	23
<b>3.1 Kerangka berpikir.....</b>	<b>34</b>
2.3.1 Kualitas Pelayanan Publik .....	34
a. Pengertian Kualitas.....	34
b. Pelayanan Publik .....	35

c. Asas Pelayanan Publik .....	38
d. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	39
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
5.2 Rancangan penelitian .....	41
5.3 Lokasi Penelitian.....	41
5.4 Subjek penelitian.....	42
3.4 Jenis dan Sumber data.....	44
3.5 Teknik Pengumpulan data.....	45
3.5.1 Observasi .....	45
3.5.2 Wawancara.....	45
3.5.3 Dokumentasi .....	45
3.6 Teknik analisis data.....	46
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>47</b>
4.1 Hasil peneliti .....	47
4.1.1 Gambaran Umum Lokasih Penelitian.....	47
4.1.2 Keadaan Wilayah .....	47
4.1.3 Keadaan Penduduk.....	49
4.1.4 Keadaan Ekonomi .....	50
4.1.5 Sumber Daya Manusia.....	52
4.1.6 Sumber Daya Pembangunan.....	54
4.1.7 Sumber Daya Sosial Budaya.....	54
4.1.8 Keadaan Pemerintah Desa Wadukopa .....	54
4.1.9 Visi Dan Misi Desa Wadukopa.....	55
4.2 Pembahasan.....	56
4.2.1 Upaya Pemerintah Desa Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Wadukopa Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima .....	56
4.2.2 Faktor-Faktor Pendukung Dan Penghambat Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kantor Desa Wadukopa Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima .....	61
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>67</b>

5.1 Kesimpulan .....	67
5.2 Saran .....	68
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>69</b>



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai abdi masyarakat mengandung pengertian bahwa dalam melaksanakan tugasnya harus tetap berusaha melayani kepentingan masyarakat dan memperlancar segala urusan anggota masyarakat. Pegawai pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan prima untuk memenuhi persyaratan yang ditetapkan oleh masyarakat. Pemerintah memprakarsai program untuk meningkatkan kualitas tenaga kerjanya dan kualitas keseluruhan layanannya. Orang memainkan peran yang sangat penting dalam memutuskan apakah layanan yang ditawarkan berkualitas tinggi.

Sejalan dengan itu, pembentukan opini publik terhadap rendahnya birokrasi pelayanan publik, khususnya perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sesuai dengan prinsip-prinsip moral dalam berbagai disiplin ilmu, telah banyak mendapat perhatian dari berbagai kalangan. masyarakat umum. Hal ini terkait dengan pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 21 ayat (1). tentang pelayanan publik yang bunyinya :

- a) bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;

- b) bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik;
- c) bahwa sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas;
- d) bahwa pengaturan hukum yang mendukungnya adalah penting jika kita ingin meningkatkan mutu dan menjamin terselenggaranya pelayanan publik yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik dan korporasi serta melindungi setiap warga negara dan penduduk dari ancaman kekuasaan dalam penyelenggaraan pemerintahan layanan publik;

Mengingat hal di atas, kita harus berdasarkan undang-undang layanan publik untuk mendorong perubahan birokrasi lebih lanjut dan karena itu mempertahankan program manajemen aparatur berbasis kinerja negara. perbaiki tata kelola ke depan sebagai hasil dari reformasi birokrasi pemerintah. Sejak itu, reformasi birokrasi, khususnya pelayanan publik di masing-masing departemen dan lembaga, telah dimulai dan dilaksanakan. Muhammad Ramli, Mengelola Sektor Publik dengan Fokus Kemanusiaan. Makassar: Alauddin University Press, 2013. Hal. 7.

Pelayanan publik merupakan pelayanan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan *Badan (BUMN)* Usaha Milik Negara dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pemerintah saat ini, di sisi lain, tidak menyerah pada perjuangan untuk mencegah tata kelola daerah terpadu, yang tujuannya adalah untuk menginformasikan perencanaan selanjutnya untuk penyampaian layanan publik yang lebih baik. Pemerintah federal harus memprioritaskan menciptakan sistem informasi pemerintahan yang konsisten yang dapat menjangkau semua daerah, terutama yang berkaitan dengan perizinan layanan nasional, karena daerah secara aktif melobi untuk sistem pelayanan yang terintegrasi. Oleh karena itu, pemerintah federal yang dipimpin oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Kemenpan) berupaya membangun sistem pelayanan publik yang terintegrasi yang memungkinkan sentralisasi dan diseminasi data yang terkumpul di tingkat daerah. Pemerintah juga berkomitmen membangun sistem informasi pelayanan publik yang akan menjadi portal nasional untuk sistem pelayanan perizinan yang melayani sektor ekonomi.. Muhammad Ramli, *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan*, PT. Bumi Aksara Jakarta. Hal. 9.

Undang-Undang No. 6 tahun 2014 pasal 22 ayat (2). (Undang-Undang Desa) menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari

pengaturan tentang Desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Selanjutnya Peraturan Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal dan Transmigrasi No. 1 Tahun 2015 pasal 18 ayat (4). tentang Pedoman Kewenangan Berdasarkan Hak Asal Usul dan Kewenangan Lokal Desa Wadukopa Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima, secara rinci menyebutkan bahwa kewenangan lokal Desa wadukopa di bidang pelayanan dasar misalnya:

- (a) pengembangan pos kesehatan Desa dan Polindes.
- (b) pengembang 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).

Pelayanan administrasi kewarganegaraan seperti pengantar akte kelahiran, Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga, Pembuatan akta jual beli tanah, maupun administrasi usaha tidak secara tegas disebutkan dalam Peraturan ini atau sudah diatur oleh peraturan lain. Ahmad Rofik, *“Pelayanan Publik Desa”*, Blog Ahmad Taufik. [http://kedesa.id/id\\_ID/forums/topic/pelayanan-publikdesa/Kedesa.html](http://kedesa.id/id_ID/forums/topic/pelayanan-publikdesa/Kedesa.html) (diakses pada tanggal 29 Mei 2021).

Pelaksanaan pelayanan publik untuk kesejahteraan pedesaan harus lebih diartikulasikan dan dirumuskan sebagai bagian dari agenda nasional agar pelayanan tersebut dapat dilaksanakan secara memadai pada saat pelaksanaannya. Salah satu realitas birokrasi pemerintahan khususnya

pemerintah daerah adalah pelayanan publik belum memberikan hasil yang cepat. Hal ini terutama berlaku dalam administrasi daerah. Hal ini diduga sebagai akibat dari kinerja pelayanan yang belum optimal, khususnya pada perilaku dan sikap aparatur pemerintah yang kurang memperhatikan prinsip moral dalam menjalankan tugasnya. Masih banyak pegawai pemerintah yang melayani masyarakat yang menganggap bahwa masalah etika birokrasi, lebih khusus lagi masalah moralitas, merupakan aspek yang sangat sedikit kaitannya dengan ranah pelayanan publik.

masyarakat sedang mengalami perubahan substansial di era modern, terutama dalam situasi pandemi, yang menunjukkan bahwa masyarakat mampu berkembang meskipun diserang kerugian ekonomi dan pergeseran demografis. Mereka terlibat dalam berbagai upaya perlindungan bagi komunitas yang mereka aktifkan, antara lain.

Kini setelah infrastruktur tersedia, masyarakat memiliki kesempatan untuk berkembang dengan sendirinya, asalkan warga, pemerintah daerah, dan sektor swasta bekerja sama untuk menyediakan layanan publik yang esensial. Faktor kedekatan baik geografis maupun sosial dengan warga desa juga akan membuat proses pelayanan publik berbasis desa akan lebih baik yaitu :

1. Kini setelah infrastruktur tersedia, masyarakat memiliki kesempatan untuk berkembang dengan sendirinya, asalkan warga, pemerintah daerah, dan sektor swasta bekerja sama untuk menyediakan layanan publik yang esensial.

2. Kini setelah infrastruktur tersedia, masyarakat memiliki kesempatan untuk berkembang dengan sendirinya, asalkan warga, pemerintah daerah, dan sektor swasta bekerja sama untuk menyediakan layanan publik yang esensial. Muhammad Ramli, *Manajemen Pelayanan Publik Berbasis*.

Menurut Kumorotomo bahwa etika pemerintahan dirumuskan dengan tujuan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap Aparatur Negara dan kewenangan pemerintahan untuk menyelenggarakan urusan bangsa dan negara secara konsisten dengan standar tertinggi penyelenggaraan pemerintahan yang baik; tujuan-tujuan ini termasuk mempromosikan administrasi yang bersih dan bertanggung jawab dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah. Pemerintah dan negara. Akuntabilitas, keterbukaan, keterlibatan, partisipasi, dan penegakan hukum merupakan komponen penting dari tata pemerintahan yang baik yang harus dipenuhi oleh birokrasi untuk memberikan pelayanan publik yang efektif. Wahyudi Kumorotomo, *Akuntabilitas Birokrasi Publik sketsa pada Masa Transisi* (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2008), Hal. 13.

Pemerintah Desa bertugas melaksanakan berbagai tugas pemerintahan seperti penyelenggaraan pemerintahan, pemberdayaan masyarakat, melakukan pelayanan kepada masyarakat, pengelolaan ketenteraman dan ketertiban masyarakat, pemeliharaan prasarana dan sarana umum, serta pengembangan kelembagaan masyarakat. Banyak contoh penyediaan layanan pemerintah yang tidak memadai di tingkat desa atau

kelurahan telah dilaporkan, yang menunjukkan kurangnya kualitas dan kuantitas layanan tersebut.

Inti dari administrasi pemerintahan terletak pada pelaksanaan fungsi pelayanan kepada rakyat, yang berkaitan dengan pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara optimal untuk kemajuan masyarakat. Dalam konteks penyediaan layanan, sangat penting bagi pemerintah untuk berhubungan dengan penerima layanan tersebut. Kurangnya pemahaman aparatur pemerintah desa tentang kebutuhan warga merupakan keprihatinan yang berulang kali disuarakan oleh masyarakat. Masyarakat sering menghadapi tantangan, seperti prosedur yang berbelit-belit, ketika ingin mendapatkan layanan.

Aparat desa kurang termotivasi untuk mendorong produktivitas dan efisiensi. Kecenderungan egosentrisme aparatur desa—didefinisikan sebagai "kualitas atau kebiasaan menganggap diri sendiri sebagai pusat alam semesta" telah berkontribusi pada keyakinan luas bahwa mengarahkan pemerintahan desa (birokrasi) memerlukan prosedur yang kompleks yang dimotivasi oleh kepentingan pribadi dan memperlakukan warga negara sebagai komoditas untuk diperdagangkan demi keuntungan. Hasil dan kualitas layanan publik dipengaruhi secara negatif oleh gaya manajemen berorientasi tugas (Task Oriented), yang juga menjadi penyebab kurangnya motivasi pekerja.

Orang-orang di komunitas tidak cukup untuk mengatakan apa yang dilakukan pemerintah desa karena mereka tidak memahami tugasnya, tidak

memahami layanan yang ditawarkannya, dan tidak memahami kebutuhan mereka sendiri sehubungan dengan kebutuhan pemerintah.

Pemberian pelayanan oleh pemerintah desa kepada masyarakat kurang efektif dan berkeadilan dalam melayani masyarakat yang kurang baik lainnya yang turut menyebabkan berkurangnya tingkat kepercayaan masyarakat terhadap aparat pemerintah desa. Sementara itu, masyarakat tidak boleh menolak untuk berinteraksi dengan pemerintah desa yang berfungsi sebagai penyelenggaraan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintahan untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat pada tingkat yang paling dasar.

Pemeriksaan masyarakat secara keseluruhan berujung pada kesimpulan bahwa pemerintahan desa tidak efektif. Meningkatnya tingkat ketidakpercayaan, kecemburuan sosial, konflik horizontal, dan demonstrasi masyarakat adalah indikator masyarakat yang semakin kritis terhadap dirinya sendiri. Karakteristik khas masing-masing budaya sebagian dibentuk oleh munculnya skeptisisme, kecemburuan sosial, keturunan lateral, dan pemberontakan sosial. Wahyudi Komoroditomo, *Etika Administrasi Negara* (Jakarta: Rajawali Press, 2001), Hal.50

Keberhasilan layanan yang didasarkan pada kepuasan penerimaan pelayanan yang baik akan tercipta pelanggan loyal yang biasanya akan merekomendasikan bisnis kepada orang lain. Dengan menjadikan persepsi mereka tentang layanan yang diberikan dengan pandangan layanan sebelumnya. Dalam konteks pelayanan publik dikemukakan bahwa

pelayanan publik adalah mengutamakan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu penyelenggaraan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik.

Agar pelayanan publik dianggap berkualitas tinggi, mereka harus mematuhi prinsip-prinsip tertentu, seperti yang berkaitan dengan hak dan kewajiban, dan proses keluaran dan hasilnya harus dapat menjamin keamanan, kemudahan penggunaan, efisiensi, dan kepastian hukum. Untuk kepentingan tetangga, persyaratan masyarakat dan sumber daya keuangan, dalam batas-batas kerangka hukum dan peraturan. Apa pun yang didukung oleh negara atau salah satu lembaga atau lembaganya pasti membutuhkan biaya yang besar. Ketika ini terjadi, badan atau lembaga pemerintah tidak punya pilihan selain membebaskan biaya tinggi. Jika demikian, pemerintah atau badan atau lembaga pemerintah terkait harus mengizinkan warga negara untuk mengambil bagian dalam perencanaannya dengan cara yang sesuai dengan undang-undang.

Dengan kewenangan yang dimiliki, diharapkan bahwa pemerintah memiliki kekuatan yang diperlukan untuk mengatasi situasi yang berada di luar kemampuan masing-masing warga negara untuk menangani, mengingat kecenderungan manusia untuk bertindak sebagai serigala bagi manusia lainnya. Ketika orang-orang, baik secara individu maupun kolektif, cukup beruntung memiliki energi untuk berjuang demi bertahan hidup. Menyadari bahwa kebutuhan dasar harus dipenuhi sebelum keinginan lain dapat dipenuhi.

Hak Desa untuk mengatur urusannya sendiri, termasuk pelaksanaan kewenangan, merupakan ciri yang sangat penting. Kekuasaan dalam pemerintahan yang demokratis tidak hanya berada pada penguasa, tetapi juga pada mereka yang akan berbicara dengan penguasa dan mereka yang akan melaksanakan instruksi penguasa, baik diterima atau dijalankan atau tidak.. Dalam kerangka pemerintahan yang demokratis, wewenang tidak hanya berada pada penguasa, tetapi juga pada penerima dan pelaksana perintah yang berasal dari wewenang tersebut. Penerimaan dan pelaksanaan perintah tersebut bergantung pada hubungan mereka dengan otoritas di atas tersebut. Sebagai bentuk kekuasaan hukum, kewenangan berada pada ranah publik. Wahyudi Komoroditomo, *Etika Administrasi Negara* (Jakarta: Rajawali Press, 2001), Hal.50

Dalam konteks ini, pemerintah dipahami sebagai kekuatan untuk memberlakukan undang-undang positif dan, dengan perluasan, kapasitas untuk membangun hubungan warga negara-pemerintah yang diatur oleh hukum. Artinya ada 3 hal yang menjadi titik tolak dalam kewenangan, yaitu :

- a. Pengaruh: berarti memaksakan aturan pada mereka yang tidak bertanggung jawab atas tindakan mereka.
- b. Dasar hukum: artinya, bahwa wewenang itu selalu harus dapat ditunjuk dasar hukumnya, dan
- c. Konformitas hukum: mengandung makna adanya standard wewenang, yaitu standard umum (semua jenis wewenang) dan standard khusus (untuk jenis wewenang tertentu)".

Berdasarkan uraian di atas, penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan menjadikan sebuah lampiran atau skripsi dengan judul:  
**“Kewenangan Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Wadukopa Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima”**

### **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dan latar belakang di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan pemerintah Desa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Desa wadukopa Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima?
2. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam upaya pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan publik di kantor Desa Wadukopa Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Sebuah penelitian haruslah mempunyai tujuan yang jelas sehingga dapat memberikan arah dalam pelaksanaan penelitian tersebut. Adapun tujuan yang ingin dicapai melalui penelitian ini adalah :

- e. Mempelajari dan mengevaluasi upaya Pemerintah Desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ditawarkan oleh Kantor Desa Wadukopa di Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima.

- f. Kantor Desa Wadukopa, Kecamatan Soromandi, Kabupaten Bima; Pelajari, Hafalkan, dan Analisis Faktor-Faktor yang Membantu dan Merugikan Upaya Pemerintah Desa Meningkatkan Pelayanan Publik.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Dalam suatu penelitian pasti ada manfaat yang diharapkan dapat tercapai. Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Para peneliti dan ahli teori di lapangan dapat memanfaatkan temuan studi ini sebagai titik awal, khususnya di bidang kualitas pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi Mahasiswa

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan peneliti wawasan, pengetahuan, dan pengalaman praktis yang berharga yang dapat digunakan dalam usaha kerja di masa depan. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk mengkaji seluk-beluk kualitas pelayanan publik pada Kantor Desa Wadukopa yang terletak di Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima.

2. Bagi instansi

Pemberian masukan dan saran kepada pegawai Kantor Desa Wadukopa dapat menjadi sarana yang berharga untuk meningkatkan kinerja aparatur pemerintah dan meningkatkan kualitas pelayanan

publik. Hal ini pada gilirannya dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat yang telah dilayani oleh kantor tersebut, baik melalui keterlibatan langsung maupun tidak langsung dengan karyawannya.

### 3. Bagi Universitas

Hasil yang diharapkan dari penyelidikan ini siap untuk berfungsi sebagai sumber informasi tambahan yang dapat berkontribusi pada pemahaman, kesadaran, dan penegasan penelitian yang berkaitan dengan kualitas layanan publik.

## 1.5 Batasan operasional

batasan operasional dari penelitian ini adalah penyempurnaan dari variable kualitas pelayanan yang lebih relevan dari valid, terdiri dari 5 unsur yaitu:

1. Bukti langsung (tangibles), Besarnya kualitas pelayanan yang dapat ditentukan oleh kualitas bangunan dan infrastruktur yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, serta kesiapan personil untuk memberikan pelayanan tersebut, disebut sebagai “bukti langsung”, dan ini berkaitan dengan tingkat bukti yang dapat diperoleh secara langsung. Indikator tersebut mencakup hal-hal seperti tingkat layanan yang diberikan oleh fasilitas dan kesiapan staf untuk membantu pelanggan..
2. Keandalan (reliability), Ketika orang mengeluh tentang kualitas layanan yang mereka terima, mereka mungkin merujuk pada kegagalan karyawan untuk memenuhi standar yang ditetapkan oleh masyarakat umum dalam

peran mereka sebagai konsumen. Ini mencakup kesesuaian layanan dalam kaitannya dengan persyaratan, kesederhanaan proses layanan, dan ketepatan indikator layanan.

3. Daya tanggap (responsiveness), Istilah "daya tanggap" mengacu pada tingkat kualitas layanan yang dapat dievaluasi dengan melihat seberapa efektif dan tepat staf memenuhi kebutuhan pelanggan. Persentase permintaan yang dipenuhi dan persentase manfaat yang diterima adalah indikator utama keberhasilan.
4. Jaminan (assurance), Kata "jaminan" mengacu pada sejauh mana pelanggan mungkin percaya dan mengandalkan layanan karena keahlian penyedia dan umpan balik positif yang mereka dapatkan dari menggunakan layanan itu. Indikator kinerja utama mencakup tingkat keahlian karyawan dan kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan pada rekan kerja mereka.
5. Empati, Yang dimaksud dengan istilah "empati" adalah mengacu pada derajat kualitas pelayanan yang dapat dinilai dari kapasitas pekerja untuk berinteraksi secara efektif dengan masyarakat dan memahami kebutuhan pengguna layanan. Empati dapat diukur dengan kemampuan pegawai dalam berkomunikasi secara efektif dengan masyarakat dan memahami kebutuhan pengguna jasa. Kemampuan anggota staf untuk berinteraksi satu sama lain dan memahami persyaratan komunitas adalah karakteristik kunci dari kualitas ini.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI LANDASAN**

#### **2.1 Penelitian yang relevan**

Pada bagian ini hasil penelitian yang relevan dengan judul yang di angkat, di antaranya:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Taufuk Yulianto (2015) dengan judul “Kinerja Kepala Desa dalam Pelayanan Publik di Desa Tegalmati Kecamatan Petarukan Kabupaten Pemalang”.
2. Penelitian yang dilakukan oleh Zairi Imron (2018) dengan judul “Peran Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Pelayanan Masyarakat (Studi Desa Pilau Melako Kec. Bathin Viii Kab. Sarolangun)”
3. Penelitian yang dilakukan oleh Vina Susana (2020) dengan judul “Peran Pemerintah Desa dalam Pelayanan Administrasi bagi Masyarakat Gampong Lmcot Kecamatan Kuta Cot Glie Kabupaten Aceh Besar”.

Kekuasaan pemerintah desa untuk meningkatkan pelayanan publik di kantor desa wadukopa, kecamatan Soromandi, kabupaten Bima, penelitian di atas relevan dengan penelitian tersebut. Sejauh ini, belum ada penjelasan yang diberikan, dan studi ini memiliki beberapa karakteristik yang sama dengan pendahulunya. .

##### **2.1.1 Pengertian Kewenangan**

Kekuasaan Negara harus selalu bergerak agar administrasinya efektif; jika tidak, ia tidak dapat bertindak, beroperasi, memiliki

kapasitas, menyelesaikan, atau menjadi nilai apa pun bagi penduduknya.

Menurut (Miriam Budihardjo 1998) Dinyatakan juga bahwa Apa yang memberi seseorang atau sekelompok orang kemampuan untuk memaksa atau memaksa orang lain untuk bertindak yang memajukan tujuan seseorang atau negara dikenal sebagai kekuatan. Beberapa otoritas memenuhi fungsi ini, yang masing-masing menjunjung tinggi hak dan tanggung jawab hukum tertentu terkait dengan pembentukan topik wajib (Rusadi Kantaprawira, 1998, Hukum dan kekuasaan, Makalah, Unifersitas Islam Indonesia, Yogyakarta, Hal, 37-38).

Oleh karena itu, kekuasaan dapat dipecah menjadi dua kategori: politik dan hukum. Kekuasaan, di sisi lain, bersifat legal dan politis, sedangkan otoritas murni bersifat legal. Ini menunjukkan bahwa meskipun Konstitusi adalah sumber hukum dan ketertiban tertinggi, kekuasaan dapat berasal dari dalam Konstitusi itu sendiri atau dari sumber ekstra-Konstitusional seperti kudeta militer atau revolusi politik. Adalah umum untuk menggunakan "otoritas" secara bergantian dengan "otoritas". Bentuk kata benda Belanda dari kata kerja otoritas (bevoegheid) juga sering digunakan dalam konteks hukum. Metode Pengumpulan Informasi Menurut gagasan demokrasi kedaulatan rakyat, rakyat sendiri dipandang sebagai sumber segala kekuasaan dalam struktur pemerintahan negara. Cabang eksekutif, legislatif, dan

yudikatif negara ditugaskan untuk melaksanakan tanggung jawab eksekutif, legislatif, dan yudikatif masing-masing negara. Semua kekuasaan dalam kerangka negara berasal dari rakyat, berbicara secara ekonomi. Izin rakyat diperlukan untuk pembuatan undang-undang, pembentukan peraturan, dan penegakan hukum negara yang dapat ditegakkan dan mengikat rakyat. Pemerintah tidak memiliki otoritas atas penduduknya kecuali jika diberikan oleh rakyat melalui perwakilan terpilih mereka di parlemen (Jimly Asshiddiqie, 2006 Perihal Undang-Undang, Rajawali Pers, Jakarta, Hal. 261.)

Istilah otoritas adalah istilah yang sering digunakan oleh mereka yang bekerja di bidang hukum publik. Jika Anda perhatikan dengan seksama, Anda akan melihat perbedaan di antara keduanya. Kekuasaan formal, mengacu pada kontrol legal atau yang dilembagakan. Cabang eksekutif mengacu pada cabang pemerintahan yang tidak berada di bawah kendali langsung legislatif atau yudikatif. Membuat undang-undang, bukan hanya memiliki "otoritas" atas "onderdeel" tertentu, adalah keterampilan administrasi yang sangat penting, karena ini membuka jalan bagi pembentukan pemerintahan yang sah di negara mana pun. Kekuasaan jabatan dapat diperoleh dengan cara atribusi, delegasi, atau mandat, sebagaimana dikemukakan oleh Philipus M. Hadjon. (Philipus M. Hadjon, dkk, 2005, Hukum Administrasi Negara, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, Hal.. 140).

Atribusi kekuasaan untuk peran tertentu atau tanggung jawab. Legislator telah menyimpulkan bahwa meninjau Konstitusi merusak kemampuan mereka untuk memberikan pemerintah kekuasaan yang dibutuhkannya untuk memerintah. Istilah "otoritas atribusi" digunakan untuk merujuk pada otoritas utama yang diamanatkan konstitusi. DPR, Presiden, dan DPD memiliki kekuasaan eksklusif untuk membentuk undang-undang. Karena undang-undang hanya dapat membahas topik yang luas, entitas pihak ketiga inilah yang menyusunnya. Hukum bawahan (hukum yang lebih rendah) dengan demikian harus berfungsi sebagai aturan untuk melaksanakan undang-undang yang bersangkutan. Delegasi otoritas mengacu pada praktik mempercayakan orang lain dengan kekuatan untuk membuat keputusan tentang interpretasi atau penerapan undang-undang teknis. Mendelegasikan otoritas legislatif adalah prosedur di mana kekuasaan pengaturan atau legislatif ditransfer ke pihak lain atau "*legislative delegation of rule making power*". (Ibid, Hal.148).

Pengaturan pendelegasian kewenangan dapat dilakukan dengan 3 alternatif syarat (Ibid), yaitu :

- a. Ada panduan ketat yang berkaitan dengan pokok bahasan badan pelaksana yang telah didelegasikan wewenang, serta format peraturan pelaksanaan yang mengartikulasikan materi peraturan yang didelegasikan.

- b. Pedoman ketat ada hubungan dengan format peraturan pelaksanaan yang mengartikulasikan materi peraturan yang didelegasikan.
- c. Ada arahan tersendiri mengenai pengalihan kewenangan dari lembaga hukum atau lembaga legislatif kepada lembaga penerima, tanpa mengacu pada format peraturan yang menerima delegasi.

Ada tiga kondisi opsional, dan setidaknya satu di antaranya harus disertakan dalam pendelegasian otoritas pengaturan yang berkaitan dengan kekuasaan pembuatan aturan. Berbeda dengan situasi yang melibatkan pendelegasian wewenang dan atribusi. Otoritas mandat mengacu pada tindakan badan resmi pemerintah yang memberikan, mendelegasikan, atau mentransfer otoritas kepada entitas lain, memungkinkan mereka membuat keputusan secara mandiri dan memikul tanggung jawab atas tindakan mereka. (Ibid Hal. 148).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik juga menyatakan bahwa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih di perhadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidak siapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu, perkembangan ilmu pengetahuan, teknologi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan telah mengantarkan ekspektasi global dan kesulitan bagi tatanan sosial yang

muncul. Situasi seperti itu membutuhkan tindakan strategis dalam bentuk langkah-langkah kecil yang berulang-ulang menuju perbaikan. Oleh karena itu, yang dibutuhkan adalah visi pelayanan publik yang mencakup nilai, persepsi, dan acuan perilaku.

## 2.2 Kajian pustaka

### 2.2.1 Tinjauan tentang pemerintah desa

#### 1. Pemerintah Desa

Pemerintah Desa atau Pemdes adalah suatu badan pemerintah yang bertugas mengurus masyarakat setempat di tingkat desa. Lembaga ini diatur melalui Peraturan Pemerintah No.72 Tahun 2005 tentang pemerintahan desa yang diterbitkan untuk melaksanakan ketentuan Pasal 216 ayat (1) Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang pemerintahan daerah. Pemimpin pemerintah desa, seperti tertuang dalam paragraf 2 pasal 14 ayat (1), adalah kepala desa yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan ,pembangunan,dan kemasyarakatan.“Pemerintahdesa”,[http://Wikipedia.org/wiki/pemerintah\\_Desa](http://Wikipedia.org/wiki/pemerintah_Desa) (29 Mei 2021)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Pemerintah Desa adalah tingkat pemerintahan yang paling dasar, langsung di bawah lurah, yang mengatur urusan rumah tangganya sendiri dan terdiri dari lurah dan organ permusyawaratan di dalam desa. tingkat pemerintahan yang paling dasar, langsung di bawah lurah, yang mengatur urusan rumah tangganya sendiri dan terdiri dari lurah dan

organ permusyawaratan di dalam desa “Pemerintah Desa”, Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Kamus Versi Online, <http://kbbi.web.id/perintah> . (29 Mei 2021)

Dengan adanya informasi tersebut, dapat dikatakan bahwa kepala desa dan perangkat desa bersama-sama membentuk pemerintahan desa. Pemda mulai berlaku Tugas-Tugas pokok dan fungsi pemerintah desa. Adapun Tugas-Tugas pokok dan fungsi pemerintah desa adalah:

Segala kegiatan yang dilakukan di dalam desa diselenggarakan oleh kepala desa atau kepala desa, yang pemerintah kabupatennya bertanggung jawab untuk mengatur dan menyelenggarakan pemerintahan.

Sesuai dengan pernyataan Bayu Suryaningrat, pemerintahan desa adalah tugas-tugas pemerintahan dilimpahkan dan diawasi oleh camat sampai ke pemerintahan desa dan kecamatan. (Jakarta: Akasara Baru, 1970), Hal. 35.

Desa berfungsi sebagai unit pemerintahan utama di bawah camat, dan bertanggung jawab untuk berhubungan langsung dengan masyarakat setempat. Pemerintah bergantung pada desa sebagai sumber utama dan pertama dari berbagai statistik dan informasi sebelum dapat mulai merumuskan inisiatif pembangunan daerah dan nasional. Desa menawarkan berbagai layanan dan bantuan kepada warganya, dan juga mengelola berbagai urusan tingkat komunitas.

Dengan demikian, sangat penting untuk menyesuaikan administrasi desa untuk memenuhi persyaratan semua entitas pemerintah yang lebih tinggi. Desa diharuskan memelihara beberapa register yang berkaitan dengan hal-hal umum seperti penduduk dan luas tanah. Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa suatu desa harus memiliki beberapa unsur pokok, yaitu: letak geografis, jumlah penduduk, dan badan pemerintahan. Fasilitas desa yang memadai sangat diperlukan untuk mendukung ketiga unsur tersebut. Sesuai peraturan pemerintah, tanggung jawab utama pemerintah desa adalah melaksanakan tugas tertentu pemerintahan daerah, yang dilimpahkan oleh Camat. Pemerintah desa memiliki peran dalam melaksanakan tugas ini.

- 1) Membantu masyarakat melalui lembaga pemerintah, pembangunan, dan layanan sosial,
- 2) Meningkatkan partisipasi masyarakat dari anggota masyarakat,
- 3) Menciptakan komunitas yang lebih damai dan sadar untuk dinikmati semua orang.
- 4) Membantu hal lain yang perlu dilakukan oleh camat.

Misi pemerintah desa adalah mendorong warga untuk mengambil bagian dalam politik lokal dan pertumbuhan ekonomi.

## 2. Tugas Pemerintah Desa

Terbentuknya pemerintahan desa merupakan aspek penting dari keseluruhan fungsi pemerintahan, yang menjadi tanggung jawab utama perangkat desa. Fungsi ini dilengkapi dengan tugas, kewajiban, wewenang, dan tanggung jawab lain yang berkaitan dengan pemerintahan desa yang bersangkutan.

### a) Tugas Kepala Desa

Tugas dan kewajiban kepala desa adalah sebagai berikut:

- (1) Kepala desa memiliki enam tanggung jawab utama:
- (2) memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa;
- (3) membina kehidupan masyarakat desa;
- (4) membina perekonomian desa;
- (5) menjaga ketentraman dan partisipasi desa;
- (6) menengahi dan menyelesaikan perselisihan masyarakat; dan
- (7) bertindak sebagai kuasa hukum desa dan penasihat hukum penunjukan.
- (8) Membentuk pemerintahan daerah sesuai dengan pedoman yang disepakati dengan BPD.
- (9) Mohon disampaikan usulan tata cara Desa.
- (10) Membuat peraturan yang diterima oleh BPD secara keseluruhan. Mewujudkan masyarakat desa yang lebih kompak.
- (11) Mengelola pertumbuhan koperasi desa.

(12) Melaksanakan kewenangan tambahan sesuai dengan undang-undang.

(13) Memberikan rancangan peraturan daerah kepada BPD untuk dipelajari dan dirundingkan oleh APB Desa. Itulah Mengapa Ini Bekerja.

b) Sekretaris Desa.

(1) Tugas Pokok : Mengumpulkan informasi untuk pembuatan laporan administrasi pemerintahan bagi Kepala Desa dan membantu dalam penyiapan dan pelaksanaan administrasi pemerintahan Desa.

(2) Fungsinya : Memfasilitasi pekerjaan kepala desa dengan melakukan tugas administrasi dan menyediakan bahan-bahan yang diperlukan, menggantikan kepala desa bila diperlukan, dll..

c) Kepala Urusan (KAUR) Umum.

(1) Tugas Pokok: Membantu Sekretaris Desa dalam urusan administrasi umum, pengarsipan, pengelolaan aset, persiapan rapat, dan penulisan laporan.

(2) Fungsinya : Membantu Sekretaris Desa dalam urusan administrasi umum, pengarsipan, pengelolaan aset, persiapan rapat, dan penulisan laporan.

d) Kaur Keuangan.

(7) Tugas Pokok : Membantu Sekretaris Desa dalam pengelolaan keuangan, pengumpulan pendapatan, dan Laporan Kemajuan Tahunan Desa.

(8) Fungsinya : Pengelolaan keuangan desa dan tugas lainnya yang dilakukan oleh sekretaris desa.

e) Kaur Pemerintah.

(1) Tugas Pokok : sumber daya untuk pengembangan kebijakan organisasi, barang hukum Desa, dan membantu Kepala Desa dalam pengelolaan kependudukan, pengelolaan pertanahan, pembinaan, ketenteraman, dan dukungan masyarakat..

(2) Fungsinya : Kelola penduduk setempat, kumpulkan data untuk digunakan dalam membuat tata cara dan keputusan dari kepala desa..

f) Kaur Ekonomi Pembangunan.

(1) Tugas Pokok : Membantu Kepala Desa dalam melaksanakan penyiapan bahan perumusan kebijakan teknis pengembangan Menurut H.A.W Widjaja, Pemerintahan Desa/Marga.Hal..67. keuangan masyarakat dan potensi desa, manajemen administrasi pembangunan, manajemen pengabdian masyarakat, dan pembuatan materi pelatihan dan pelaksanaan tugas.

(2) Fungsinya : membantu penelitian dan analisis ekonomi, merencanakan dan melaksanakan proyek pembangunan di masyarakat.

g) Kaur Kesra (Kesejahteraan Rakyat)

(1) Tugas Pokok : Membantu Kepala Desa dalam pengembangan kegiatan keagamaan dan sekuler, serta pelaksanaan prakarsa pemberdayaan masyarakat dan sosial.

(2) Fungsinya : penciptaan sumber daya untuk program kegiatan keagamaan dan penciptaan dan peluncuran prakarsa pengembangan kehidupan keagamaan.

h) Kepala Dusun (KADUS)

(1) Tugas Pokok : Memfasilitasi dan mengkoordinir kegiatan Rukun Wilayah (RW) dan Rukun Tetangga (RT) di lingkup pengaruh Kepala Desa dengan memberikan saran bagaimana meningkatkan keswadayaan dan gotong royong masyarakat. mempublikasikan inisiatif pemerintah kepada masyarakat umum.

(2) Fungsinya : Mengelola pemerintah daerah daerah layanan, proyek bangunan, dan inisiatif masyarakat secara bersama-sama, serta koordinasi arahan pemerintah pembangunan dan pembinaan masyarakat diwilayah kerjanya.

i) BPD (Badan Perwakilan Desa)

(1) Tugas Pokok : Menggali forum, menyusun rumusan, menyalurkan aspirasi masyarakat, dan menyusun tata kelola BPD semuanya melibatkan pembicaraan dengan kepala desa tentang rancangan peraturan, kemudian mengawasi pelaksanaannya, kemudian mengusulkan pengangkatan dan pemberhentian kepala desa.

(2) Fungsinya : pemerintah desa, mengungkapkan kewajiban keuangan, hidup berdasarkan Pancasila, Mencermati, menampung, mengumpulkan, dan memantau harapan desa; mempertahankan hukum nasional dan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia; mengelola desa dengan damai;, menyelenggarakan pemilu yang adil dan jujur, serta mendahulukan kebutuhan masyarakat di atas kebutuhan individu, kelompok, atau desa.

1) Tugas Aparatur Pemerintah Desa.

Menurut H.A.W Widjaja, Pemerintah Desa /Marga. Hal. 69.

Tanggung jawab perangkat pemerintah desa adalah memberikan dukungan kepada kepala desa. Aparatur ini terdiri dari berbagai unsur yang masing-masing memiliki tugas khusus sebagaimana diuraikan di bawah ini:

- a) Pelayanan administrasi disediakan oleh unsur staf; teknis pelaksanaan yang terjadi di lapangan oleh unsur pelaksana; dan dukungan daerah diberikan kepada kepala desa oleh unsur daerah.
- b) Kepala lingkungan.

Kepegawaian, implementasi, dan fitur regional yang disebutkan di atas semuanya disesuaikan dengan persyaratan dan budaya masing-masing lokasi.

- c) Tata Kerja

Kepala desa dan perangkat desa diharapkan dapat menjalankan tugasnya dengan koordinasi, integrasi, dan sinkronisasi yang tinggi. Termasuk bekerja secara kolaboratif di lingkungan mereka sendiri, maupun dengan organisasi lain, guna memenuhi tugas pokok masing-masing. Diharapkan pemerintah desa melalui struktur dan fungsinya yang telah terbentuk dapat secara efektif memberikan pelayanan dan memenuhi tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat baik kepada masyarakat maupun Negara. Untuk memastikan bahwa berbagai tanggung jawab dan peran dikoordinasikan secara efektif. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah dapat bekerja sama untuk melaksanakan tugasnya. Baik lembaga pemerintah desa maupun masyarakat setempat memantau pelaksanaan tanggung jawab dan fungsi perangkat desa. Penyelenggaraan pemerintahan daerah sangat tergantung pada partisipasi perseorangan. Oleh karena itu, manusia merupakan aspek terpenting dalam pelaksanaan otonomi daerah.

Sebagai penegak pemerintah, manusia memiliki beberapa komunitas berbeda untuk bersembunyi. Menurut AZIS, “Kinerja Aparatur Pememrintah Desa dalam Memberikan Pelayanan Masyarakat” Blong Azis.<http://tugasskuliah.blogspot.com/2016/06/contoh-kierja.html>. (29 Mei 2021). adalah:

- a) Pemerintah daerah terdiri dari kepada daerah,
- b) Alat-alat pelengkap terdiri dari aparatur,
- c) Rakyat biasa.

Komponen Ini adalah bagian penting untuk membuat pertumbuhan daerah diatur oleh pemerintah daerah yang kuat dan sukses.

Menurut Josep Riwu Kaho, Republik Indonesia (Jakarta: CV Rajawali, 1991), Hal.. 24. Melalui pelaksanaan otonomi daerah, pemerintah daerah dapat membuktikan bahwa mereka dapat secara efektif menangani kegiatan pemerintah daerah sejalan dengan prioritas konstituennya. Pemerintah masa depan berpikiran maju dan terampil dalam menerapkan kebijakan publik dengan cara yang mengutamakan kebutuhan warganya. Kecerdasan mesin pemerintah sangat penting untuk aktualisasinya. Dipercayai bahwa kualitas pemerintah daerah dapat ditingkatkan dengan berinvestasi pada sumber daya manusianya. Teknik akuisisi sumber daya manusia berkualitas tinggi harus menjadi langkah pertama dalam pendekatan ini. Selain itu, pendampingan dapat diberikan melalui penugasan pendidikan, dan program pelatihan dapat mempersiapkan pekerja untuk penempatan segera. Juga, harus ada fokus pada kesejahteraan dan keamanan pensiun yang sejati.

1. Akibat disertai kekuasaan yang begitu besar, pemerintah daerah di Indonesia sangat membutuhkan peningkatan sumber daya manusianya,

khususnya di birokrasi daerah. Dibandingkan dengan tetangga kita di Asia Tenggara seperti Malaysia, Singapura, dan Brunei Darussalam, kita semakin jauh tertinggal. Untuk mengatasi tantangan tersebut, daerah yang bermasalah membutuhkan sumber daya manusia yang handal yang dapat melayani dalam berbagai kapasitas, termasuk lembaga pemerintah, aparatur pemerintah daerah, dan organisasi layanan masyarakat. Saat ini, hambatan birokrasi masih menjadi tantangan untuk diatasi, termasuk masalah-masalah seperti pemahaman pegawai birokrasi tentang tugas-tugas terkait pelayanan, tumpang tindih tugas dan fungsi, produktivitas yang rendah, dan masalah serupa. Dari apa yang kita ketahui tentang strategi dan pemerintahan desa, kita dapat menarik kesimpulan sebagai berikut: pembentukan rencana oleh perangkat desa dengan maksud memaksimalkan penggunaan sumber daya manusia dan lainnya untuk mencapai tujuan tertentu secara efisien dan efektif merupakan strategi pemerintahan desa.

a. Struktur Organisasi Pemerintah Desa

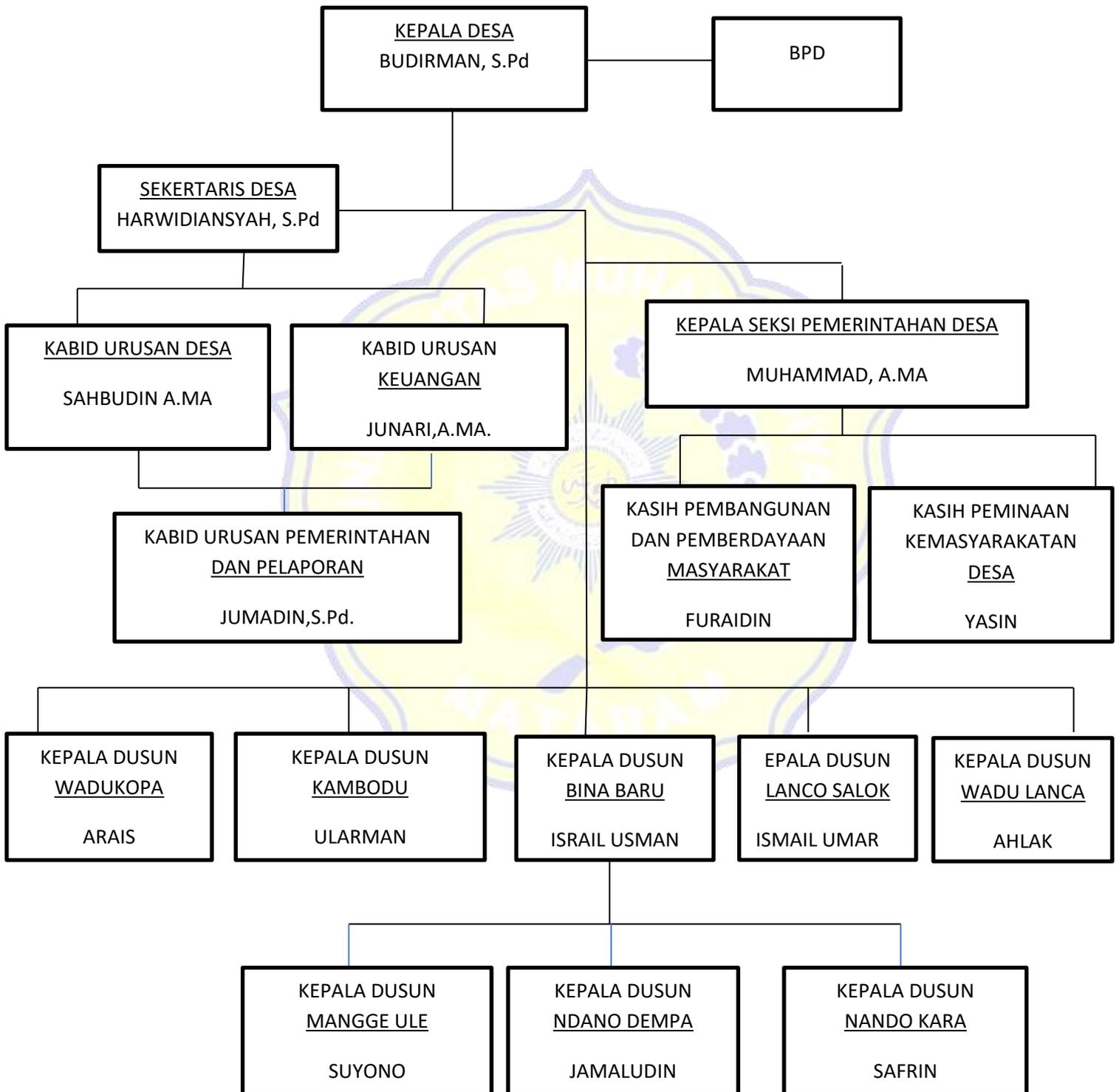
Kapasitas lembaga pemerintah di tingkat desa untuk memajukan kesejahteraan warganya melalui pelaksanaan pemerintahan yang baik sebagian besar ditentukan oleh sifat struktur atau arsitektur organisasinya. Jika pemerintah desa memiliki kerangka organisasi yang jelas, maka akan lebih mampu menjalankan tugasnya. Keberhasilan pelaksanaan pemerintahan desa memerlukan kerangka kerja kinerja yang terdefinisi dengan baik untuk mempermudah pelaksanaan tanggung jawab

mereka. H.A.W Widjaja,Pemerintahan Desa /Marga (Jakarta:PT Raja Grafindo persada,2001),Hal..65.

Sudah menjadi rahasia umum bahwa tugas pemerintahan desa memerlukan struktur organisasi yang jelas agar dapat menjalankan peran dan fungsinya secara efektif, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanannya. Susunan pemerintahan desa terdiri atas unsur-unsur sebagaimana tercantum dalam rencana pelaksanaannya:



**STRUKTUR ORGANISASI PEMERINTAH DESA WADUKOPA  
KECAMATAN SOROMANDI KABUPATEN BIMA**



## **2.3 Kerangka berpikir**

### **2.3.1 Kualitas Pelayanan Publik**

#### **1. Pengertian Kualitas**

Saat mengacu pada fitur atau atribut produk atau layanan, "kualitas" mengacu pada hal-hal yang memenuhi atau melampaui standar atau harapan yang telah ditetapkan. Sudut pandang orang yang menggunakan kata "kualitas" mungkin memiliki dampak yang signifikan terhadap pemahaman frasa tersebut. Untuk penyedia layanan, istilah "kualitas" menunjukkan keharusan untuk melaksanakan tugas dengan tingkat kemahiran yang tinggi. Penelitian ini mengkaji hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen, seperti yang diteliti oleh Eka Suhartini. (Makasar:Alauddin PressU niversitas 2012). Hal. 15.

Kotler berpendapat bahwa kualitas mencakup keseluruhan ciri dan sifat yang melekat pada produk atau layanan tertentu yang memengaruhi kapasitasnya untuk memenuhi persyaratan yang tersirat secara tersurat maupun tersirat. Sesuai dengan karya ilmiah Goetsch dan Davis yang dikutip oleh Fandy Tjiptono, kualitas adalah keadaan yang terus berkembang yang berkaitan dengan berbagai aspek seperti produk, jasa, individu, prosedur, dan lingkungan, yang memenuhi atau melampaui standar yang diantisipasi. Kesimpulannya, kualitas dapat didefinisikan sebagai strategi organisasi yang memastikan pengiriman barang dan jasa yang memuaskan konsumen dan memenuhi kebutuhan masyarakat.

## 2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan tersedia bagi seluruh anggota masyarakat.

Konsep pelayanan publik telah dijelaskan oleh banyak sarjana dan profesional. Agus Dwiyanto (2006) menyajikan penjelasan tentang istilah “pelayanan publik” dengan mendefinisikannya sebagai langkah yang dilakukan oleh birokrasi pemerintah untuk mengakomodir keinginan masyarakat pengguna. Anggota masyarakat umum yang membutuhkan berbagai bentuk bantuan publik, tetapi tidak terbatas pada, dan penerbitan surat-surat resmi seperti akte kelahiran, perkawinan dan kematian, serta surat izin mengemudi. Terkadang, bantuan lebih lanjut diperlukan. langganan utilitas yang diperlukan seperti air dan listrik, serta izin untuk hal-hal seperti ekstraksi air tanah dan pembangunan gedung. sertifikasi, izin komersial, dan kontrak utilitas untuk hal-hal seperti air dan listrik. Agus Dwiyanto, ddk, Reformasi Birokrasi Publik (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006 ), Hal..136.

Jika merujuk pada tindakan disebut sebagai pelayanan publik apabila dilakukan oleh instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan norma dan aturan yang telah ditetapkan. Beberapa contoh kegiatan semacam ini termasuk perencanaan, menasihati, dan perabotan. Badan Tata Usaha Negara mendefinisikan “pelayanan publik” sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pusat, daerah, atau

badan usaha milik negara/daerah atas nama pemerintah. Di antara tindakan tersebut adalah penyediaan barang dan jasa, yang dilakukan sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan yang relevan. Kata "layanan publik" digunakan untuk menggambarkan upaya terkoordinasi oleh sekelompok individu, kelompok organisasi, atau lembaga untuk memajukan kebaikan bersama. Beberapa definisi "layanan publik" mendukung pemahaman istilah ini. Manajemen Sektor Publik dari Perspektif Kemanusiaan, oleh Muhammad Ramli.

Sinambela menawarkan definisi pelayanan publik yang mengkonseptualisasikannya sebagai upaya yang dilakukan penyelenggara negara untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Muhadjir menegaskan bahwa pelayanan publik dan kebijakan publik terkait erat, karena yang terakhir secara konsisten diarahkan untuk memenuhi kebutuhan dan kemampuan publik dalam hal penyediaan layanan. Muhadjir, Metodologi Penelitian Kebijakan dan Evaluasi Research: integrasi Penelitian, Kebijakan dan Precanaan (Yogyakarta:Rase Sarasin , 2003). Hal..59.

Sangat penting bahwa pemerintah selaras dengan kesejahteraan warganya dan menjunjung tinggi prinsip pemerataan dan keadilan. Untuk memastikan akses yang adil ke layanan di semua strata masyarakat, sangat penting bahwa layanan tersebut diberikan dengan cara yang tidak memihak, jelas, objekrif, dan tegas. Damanhuri, D.S, Korupsi Reformai

Birokrasi dan Masa Depan Ekonomi Indonesia (Jakarta:Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia2006). Hal. 13.

Dwiyanto mengusulkan empat metrik yang dapat digunakan untuk mengevaluasi efisiensi birokrasi dalam memberikan pelayanan publik. sssyaitu sebagai berikut, Menurut Agus Dwiyanto, Dkk, Reformasi Publik Hal. 47-76.antara lain yaitu:

- a. Akuntabilitas publik
- b. Responsivitas
- c. Orientasi Pelayanan
- d. Efisiensi pelayanan Agus Dwiyanto (2006), dkk, Reformasi Birokrasi Publik, Hal. .91

Dalam rangka penyelenggaraan pelayanan, sudah menjadi keharusan bagi pemerintah desa untuk mengutamakan kepentingan masyarakat di atas kepentingan pribadi. Hal ini karena tujuan utama penyelenggara pemerintahan desa adalah untuk memfasilitasi penyediaan layanan yang meningkatkan kenyamanan individu yang membutuhkannya. Penilaian masyarakat terhadap pelayanan aparatur pemerintah desa sangat tergantung pada kecukupan dan kualitas pelayanan tersebut. Fungsi pemerintah desa antara lain ada Menurut Sumber Sapirin, Tata Pemerintah dan Administrasi Pemerintah Desa (Jakarta : Ghalia Indonesia, Hal. 33. Adalah :

- (1) Penerbitan berbagai jenis izin, antara lain izin tinggal, izin keramaian, izin mendirikan bangunan, izin usaha, dan lain-lain.

- (2) Pemberian berbagai akta untuk membuktikan kelengkapan kepentingan seseorang meliputi akta perkawinan, kelahiran, perceraian, rekonsiliasi, kartu penduduk, perilaku baik, dan dokumen terkait lainnya.
- (3) Salah satu tugasnya adalah pendistribusian surat menyurat yang berasal dari kecamatan atau surat pemberitahuan resmi yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah kepada penduduk di wilayah kelurahan. Penyediaan perawatan yang jujur dan langsung memerlukan informasi kepada individu tentang hambatan apa pun yang mungkin timbul sebagai akibat dari masalah yang tidak dapat dihindari, sehingga meniadakan kebutuhan individu untuk menanggung penantian yang tidak terbatas.

### **3. Asas Pelayanan Publik**

Asas-Asas penyelenggaraan pelayanan publik juga diatur dalam Pasal 4 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dikutip oleh Eny Kusdarini yakni yang terdiri dari 12 asas Menurut Eny Kusdarini. Dasar-Dasar hukum Administrasi Negara dan Asas-Asas Umum Pemerintahan Yang baik (Yogyakarta:UNY Press, 2011), Hal. 190. Yaitu Menurut Eny Kusdarini. Asas-Asas Umum Pemerintah yang Baik (Yogyakarta:UNY: Press, 2011), Hal.190. Yaitu asas:

- a) Asas kepentingan umum,
- b) Asas kepastian hukum,
- c) Asas kesamaan hak,

- d) Keseimbangan hak dan kewajiban,
- e) Asas keprofesionalan,
- f) Asas partisipasif,
- g) Asas persamaan perlakuan/tidak deskriminatif,
- h) Asas keterbukaan,
- i) Asas akuntabilitas,
- j) Asas fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan,
- k) Asas ketepatan waktu,
- l) Asas kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Bertolak dari pengertian yang dikemukakan di atas, maka penyelenggaraan pelayanan publik dapat mencapai standar yang unggul dengan berpegang pada prinsip-prinsip pedoman, yaitu: transparansi, akuntabilitas, partisipatif, persamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, fasilitasi, ketepatan waktu penyampaian, dan kenyamanan.

#### **4. Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Wacana tentang pelayanan secara inheren terjalin dengan pengalaman manusia, mengingat hubungannya yang erat dengan kebutuhan keberadaan manusia, baik pada tingkat individu maupun masyarakat. Adanya kebutuhan manusia yang beragam menuntut penyediaan berbagai layanan untuk memenuhinya. Hal ini disebabkan perbedaan dan keragaman yang melekat di antara individu. Asal-usul pelayanan publik dapat dikaitkan dengan kepentingan yang beragam, yang

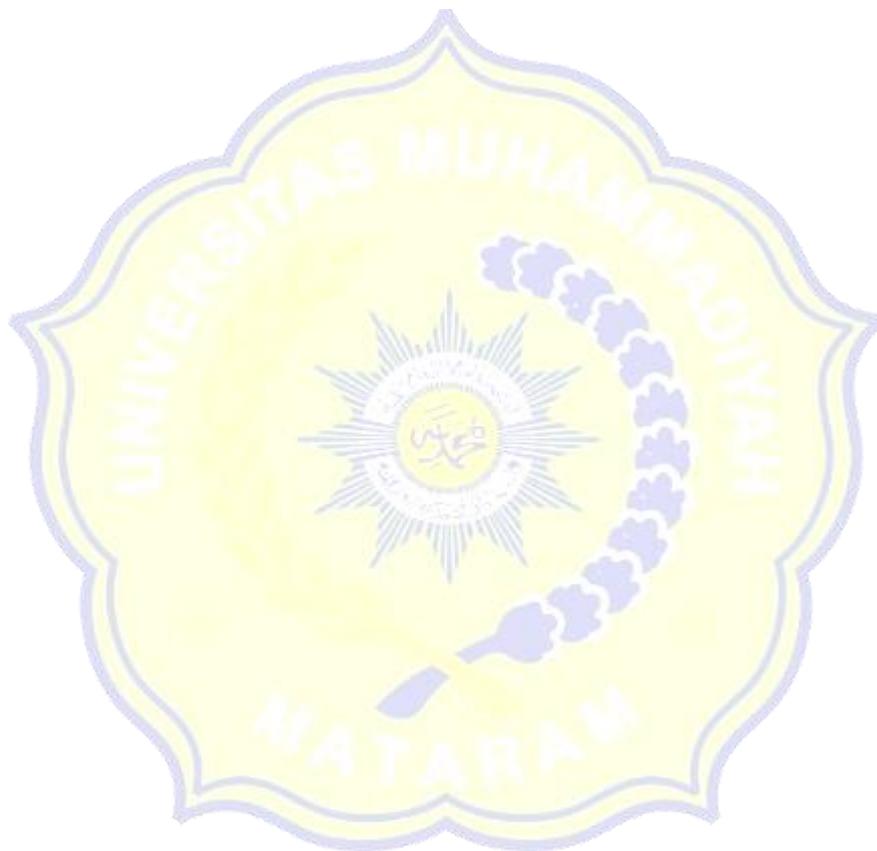
terwujud dalam berbagai bentuk, sehingga menimbulkan berbagai kategori pelayanan publik.

Berdasarkan keputusan MENPAN No.63/KEP/MENPAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik Menurut Muhammad Ramli, Manajemen pelayanan Publik Berbasis Kemanusiaan, Hal. 49. Antara lain:

- a) Pelayanan administratif, yaitu Ada berbagai layanan yang tersedia untuk publik yang menghasilkan dokumen resmi, seperti yang terkait dengan status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, dan kepemilikan atau penguasaan aset. Pencatatan tersebut meliputi berbagai dokumen resmi seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran dan Kematian, BPKB, Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), paspor, dan sertifikat kepemilikan atau penguasaan tanah, antara lain
- b) Yang dimaksud dengan barang jasa yang mengacu pada pelayanan publik mencakup berbagai macam produk yang digunakan oleh masyarakat.
- c) Pelayanan jasa, yaitu Layanan publik mencakup berbagai penawaran yang penting bagi masyarakat umum, misalnya tidak terbatas pada pendidikan, layanan kesehatan, transportasi, dan layanan pos.

Pemerintah menyediakan beragam layanan publik kepada masyarakat, yang mencakup lingkup kegiatan dan kategori yang luas. Masalah pelayanan publik dalam suatu pemerintahan merupakan

persoalan multidimensi yang memerlukan keterlibatan semua pemangku kepentingan, termasuk pemerintah sebagai penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.2 Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian menurut Hamid Darmadi (2014:1) merupakan pendekatan atau tindakan total yang dilakukan peneliti saat melakukan penelitian, dimulai dengan penciptaan masalah penelitian dan diakhiri dengan penyajian temuan.

Penelitian kualitatif adalah pendekatan sistematis untuk penyelidikan yang menggunakan metodologi khusus untuk mengeksplorasi fenomena sosial dan masalah manusia. Menurut Sugiyono (2016:3), Sebuah strategi penelitian yang dikenal sebagai metodologi kualitatif adalah salah satu yang menghasilkan data deskriptif melalui pengumpulan kata-kata tertulis atau lisan orang serta perilaku yang terlihat dari orang-orang tersebut. Oleh karena itu, penelitian kualitatif deskriptif merupakan pendekatan yang digunakan dalam teknik penelitian ini.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu khususnya di Desa Wadukopa, Terdiri dari 8 dusun yaitu: dusun wadukopa, dusun kambodu, dusun bina baru, dusun lanco salo, dusun wadulanca, dusun mangge ule, dusun nando dempa, dusun nando kara. Peneliti yang di lakukan khususnya di dusun mangge ule, dusun wadukopa, dusun kambodu.

Adapun batas wilayah sebagai berikut:

2. Sebelah Utara : Desa Kananta, desa punti

3. Sebelah Timur: Desa Punt
4. Sebelah Selatan : Desa Bajo
5. Sebelah Barat : Desa Kala

Adapun alasan lokasi ini di pilih sebagai tempat penelitian kerna pelayanan aparatur desa kurang memuaskan dan berbelit-belit.

### **3.3 Subjek penelitian**

Istila subjek penelitian dalam penelitian kualitatif ialah narasumber, partisipan, atau informan : (sugiyono, 2018: 220) selain itu menurut Djamal (2017: 39) Subyek penelitian adalah individu yang dapat memberikan informasi tentang kasus atau masalah yang diperiksa antara korban, tokoh desa, perangkat desa, dan staf desa lainnya.

Paparan pendapat di atas, peneliti menggunakan istilah informan ebagai subjek dalam penelitian kualitatif.

Menurut moeleong( 2018: 165) Dalam konteks penelitian kualitatif, informan mengacu pada individu yang memiliki pengetahuan dan pemahaman yang berkaitan dengan pokok bahasan yang diteliti. Sangat penting bahwa informan yang dipilih memiliki kriteria khusus untuk memastikan relevansi dan kegunaan informasi yang dikumpulkan untuk upaya penelitian. Untuk memenuhi syarat sebagai informan, individu harus memenuhi beberapa kriteria. (1) mereka harus mendalami aktivitas atau bidang minat tertentu yang relevan dengan topik yang dibahas, dan memiliki kemampuan untuk memberikan wawasan dan informasi berharga yang berkaitan dengan materi pelajaran. (2) Informan tetap terlibat secara mendalam dan aktif di

lingkungan dan kegiatan yang menjadi pokok penyelidikan. (3) Waktu dan kesempatan yang cukup untuk permintaan informasi. (4) Penyediaan informasi yang tidak diproses dan tidak berbahaya.

Adapun teknik adapun tehnik sampling yang sering di gunakan dalam penelitian kualitatif adalah tehnik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. sugiyono (2016:53) meberikan definisi kedua tehnik tersebut adalah sebagai berikut:

*purposive sampling* adalah Metodologi pemilihan sampel data berdasarkan kriteria tertentu, seperti keahlian atau otoritas, umumnya digunakan dalam penelitian untuk memudahkan penyelidikan terhadap objek atau situasi sosial yang diteliti. *Snowball Sampling* adalah metode pengambilan sampel yang digunakan untuk sumber data yang awalnya memiliki jumlah peserta yang terbatas, namun semakin meningkat ukurannya dari waktu ke waktu. Misalnya, tergantung pada data atau informasi yang dipertimbangkan akan memberikan kumpulan data yang lebih komprehensif.

Dengan menggunakan *purposive sampling* dan *snowball sampling*, peneliti dapat menemukan informan yang dituju peneliti dan sumber data potensial lainnya.

Responden atau informan penelitian ini adalah kepala desa, sekretaris desa, kepala dusun, kepala dinas, pemilik toko religi, dan kepala dinas pemerintah. Perangkat desa sangat berperan penting dalam mengatur segala macam proses peningkatan pelayanan publik, agar masyarakat dapat menjadi manusia yang terdidik dan berpartisipasi dalam kehidupan bermasyarakat,

berbangsa, dan bernegara, oleh karena itu penting bagi mereka untuk menjadi subjek penelitian. atau informan dan sumber informasi.

Alasan memilih masyarakat sebagai subjek atau informan penelitian adalah untuk mendapatkan informasi lebih lanjut terkait pelayanan publik di kantor desa tersebut.

### **3.4 Jenis dan Sumber data**

Untuk mendapatkan informasi dan data yang lengkap, jelas, akurat serta valid maka di butuhkan jenis dan sumber data yang akurat. Menurut Sugiyono (2010:62). Di lihat dari datanya maka pengumpulan data menggunakan sumber primer dan sumber sekunder antara lain:

#### **1. Data primer**

Sugiyono (2010). Data primer merupakan informasi yang dikumpulkan langsung di tempat penelitian atau dari item atau topik penelitian, serta data yang dikumpulkan langsung dari sumber data primer, disebut juga informan inti.

#### **2. Data skunder**

Sugiyono (2010) Data sekunder merupakan data dan sumber data yang dikumpulkan melalui sumber sekunder, yang didefinisikan sebagai sumber yang tidak secara langsung memasok data untuk tujuan pengumpulan data dan mencakup hal-hal seperti dokumen, pengakuan, dan temuan wawancara.

### 3.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah strategi yang digunakan peneliti dengan tujuan mengumpulkan informasi. Di sini, kami menggunakan 3 teknik pengumpulan data yaitu:

#### 1. Wawancara

Sugiyono (2017:126) mengungkapkan Wawancara adalah pertemuan dua atau tiga orang untuk tujuan berbagi pengetahuan dan ide melalui pembekalan untuk membangun makna tentang subjek tertentu.

#### 2. Observasi

Observasi merupakan komponen pengumpulan data. Yang dimaksud dengan “pengamatan” adalah tindakan mengumpulkan data di lapangan, yang memungkinkan peneliti untuk lebih memahami konteks data dalam setiap dan semua keadaan sosial guna memperoleh perspektif yang lebih komprehensif.

#### 3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah dokumentasi peristiwa yang telah terjadi. Kehidupan seseorang dapat didokumentasikan dengan berbagai cara, termasuk melalui gambar, esai, atau karya raksasa. Analisis bahan pelengkap yang diperoleh melalui observasi partisipan dan wawancara merupakan bagian integral dari pendekatan penelitian kualitatif (Sugiyono 2016:240).

### **3.6 Instrumen penelitian**

Instrument penelitian menurut Arikunto (2010:203) Instrumen pengumpulan data adalah alat yang peneliti pilih untuk digunakan dalam operasinya dengan tujuan membantu menstandarkan dan memudahkan proses pengumpulan data. Perangkat ini juga mampu disebut sebagai alat pengumpul data dalam konteks tertentu. Oleh karena itu, instrumen penelitian adalah perangkat yang peneliti gunakan untuk mengumpulkan data tentang topik yang menjadi subjek penelitian. Penggunaan catatan dan jenis alat tulis lainnya adalah contoh alat penelitian. Tujuan studi ini adalah untuk menentukan metode bagaimana tingkat bantuan publik yang diberikan di kantor Desa Wadukopa dapat ditingkatkan ke standar yang lebih tinggi.

### **3.7 Metode analisis data**

Sebelum memulai penelitian lapangan, selama penelitian lapangan, dan setelah penelitian lapangan selesai, peneliti menganalisis secara kualitatif menganalisis data yang terkumpul. Pembahasan topik penelitian yang saat ini hanya bersifat sementara, akan mengacu pada penelitian terdahulu tentang masalah tersebut berdasarkan hasil studi pendahuluan atau data sekunder., (sugiyono 2016:50)

Selain itu, setelah data terkumpul dilakukan analisis kualitatif, artinya Hasil temuan penelitian ini akan disajikan dalam format yang mudah dipahami, lengkap dengan penjelasan dan uraiannya, sehingga dapat diambil kesimpulan mengenai kekuatan pemerintahan desa dalam kaitannya dengan peningkatan kualitas pelayanan publik yang ditawarkan di Wadukopa. Kantor

desa, terletak di Kecamatan Soromandi Kabupaten Bima. Teknik induktif, yang terdiri dari penalaran berdasarkan fakta-fakta umum, diikuti dengan pemilihan fakta-fakta khusus untuk mencapai suatu kesimpulan, adalah proses yang digunakan untuk sampai pada kesimpulan yang pada akhirnya diterima.

