



## KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH DESA ENTALSEWU KECAMATAN BUDURAN KABUPATEN SIDOARJO.

VICKY PRASTYO  
(192020100098)

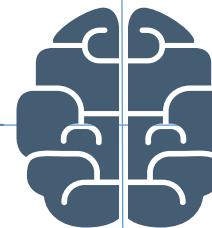
Dosen Pembimbing : Hendra Sukmana, S.AP.,M.K.P.

Prodi Administrasi Publik  
Fakultas Bahasa, Hukum, dan Ilmu Sosial,  
Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

# LATAR BELAKANG

## PERDA Kabupaten Sidoarjo No 19 th 2011

Tugas pokok kantor desa atau kelurahan adalah menyusun, merencanakan, melaksanakan dan mengendalikan pembangunan di desa, mengajak masyarakat untuk bekerjasama demi kebaikan desa serta mengembangkan kondisi masyarakat demi tercapainya masyarakat yang makmur



## PERBUP Sidoarjo No 46 th 2020

Lembaga Kemasyarakatan Desa bahwa layanan publik yang dilakukan telah mampu berjalan dengan baik sehingga berdampak pada kelancaran serta kesejahteraan (mudah, aman dan amanah) pelayanan yang diberikan kepada masyarakat desa yang sedang membutuhkan pelayana pengurusan berkas kepemerintahan

### Pelayanan Kepada Masyarakat

Haryanto (2012) Pelayanan kepada masyarakat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelaku pemerintahan dan mengefektifkan sistem tata kelola pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Irawan (2018) kewenangan dalam proses pemerintahan di kantor desa didasarkan pada keperluan masyarakat dengan berlandaskan aspirasi masyarakat dan aturan pemrintah agar tercipta sistem tata kelola dan layanan yang baik. Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem pemerintahan di tingkat desa dalam mewujudkan masyarakat yang madani dan sejahtera)

### Kualitas Pelayanan di Desa Entalsewu

Kantor Desa Entalsewu Sidoarjo telah memberikan pelayanan publik secara adil, transparan, dapat dipertanggungjawabkan secara hukum atau norma adat kepada pemerintah dan masyarakat sehingga mampu menciptakan sistem pelayanan yang berkualitas dan dapat diukur oleh semua pihak. Layanan publik yang diselenggarakan oleh kantor desa atau kelurahan Entalsewu Sidoarjo sudah sesuai dengan yang diamanatkan dalam Peraturan Bupati Kabupaten Sidoarjo Nomor 46

# Bagaimana Pelayanan Pemerintah desa Entalsewu

## Pelayanan Pemerintah desa Entalsewu Berjalan dengan baik dan sesuai prosedur

- 🎯 Indikator kinerja yang ditandai dengan kualitas layanan yang rapi (prosedural)
- 🎯 Para aparatur desa yang memiliki sikap disiplin, ramah, dan sopan
- 🎯 Sarana dan prasarana yang digunakan seperti komputer, handphone, lemari dan lain sebagainya telah dimanfaatkan dengan sangat baik untuk mendukung proses terjadinya pelayanan publik yang maksimal
- 🎯 Prosedur pelayanan publik yang mudah, cepat dan tepat dalam semua jenis pelayanan



# PENELITIAN TERDAHULU



Dasep Dodi Hidayah tahun 2020

**“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya”**

Persamaan penelitian tersebut dengan peneliti adalah sama-sama meneliti tentang kualitas layanan publik yang terdiri dari kualitas pegawai dan prosedur pelaksanaan layanan. Namun perbedaannya adalah (1) penelitian peneliti meneliti tentang kualitas sumber daya manusia, sarana dan prasarana yang digunakan, prosedur pemberian layanan dan jenis layanan yang diberikan oleh instansi pelayanan publik. (2) lokasi penelitian peneliti di kantor Desa/Kelurahan, sedangkan lokasi penelitian terdahulu di kantor Kecamatan

Juriko Abdussamad tahun 2019

**“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo”**

Persamaan penelitian tersebut dengan peneliti adalah sama-sama meneliti kualitas layanan publik yang dilihat dari sisi kualitas sumber daya manusianya sebagai penggerak layanan publik dan sarana prasarana yang digunakan. Sedangkan perbedaannya adalah penelitian peneliti lebih bersifat kompleks artinya kualitas layanan tidak hanya dilihat dari sisi sumber daya manusia dan sarana prasarananya, namun juga dilihat dari prosedur pelayanan dan bentuk layanan yang diberikan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo.

Rachman Rahardian dan Zakariya tahun 2017

**“Kualitas Pelayanan Publik dalam Memenuhi Kepuasan Masyarakat di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya”**

Persamaan peneliti tersebut dengan peneliti adalah sama-sama meneliti tentang kepuasan masyarakat terhadap kinerja instansi layanan publik. Sedangkan perbedaannya adalah: (1) lokasi penelitian sebelumnya di kantor imigrasi sedangkan peneliti di kantor desa / kelurahan. (2) penelitian sebelumnya meneliti tentang kualitas sumber daya manusia dan sarana yang digunakan dalam pelayanan publik, namun penelitian peneliti lebih bersifat kompleks tidak hanya meneliti SDM dan sarana, namun meneliti tentang prasarana, prosedur dan jenis layanan yang diberikan oleh instansi pemberi layanan publik.

# FOKUS PENELITIAN

Penelitian Tentang **Kualitas Pelayanan Publik Di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten** Menggunakan Pendekatan Teori Dari Sedarmayanti Tentang Kualitas Pelayanan Public Yang Terbagi Dalam Fokus Sebagai Berikut:

1. Kemampuan Sumber Daya Manusia Pelayanan Publik Kantor Desa Entalsewu
2. Sarana Dan Prasarana Pelayanan Publik Kantor Desa Entalsewu Sidoarjo
3. Prosedur Pelayanan Publik Kantor Desa Entalsewu Sidoarjo
4. Bentuk Pelayanan Publik Kantor Desa Entalsewu Sidoarjo



# METODE PENELITIAN

## JENIS PENELITIAN KUALITATIF

Kualitatif dilakukan dengan tujuan menjelaskan atau mendeskripsikan hasil penelitian secara nyata dan natural sesuai situasi dan kondisi yang terjadi di kantor Desa Entalsewu Sidoarjo

## PENDEKATAN PENELITIAN STUDI KASUS

Studi kasus dilakukan dengan tujuan menjelaskan secara mendetail apa yang dilakukan oleh kantor Desa Entalsewu khususnya dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.





## LOKASI PENELITIAN

Kantor Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Sidoarjo

## TEKNIK PENENTUAN INFORMAN

seluruh sumber daya manusia yang berada dalam kantor Desa Entalsewu yang melaksanakan pelayanan publik ke masyarakat diantaranya Kepala Desa, Sekretaris Desa, Bagian Pelayanan Umum (yang terdiri adari 2 tenaga administrasi) dan bagian Kesejahteraan Masyarakat(Kesra).

## TEKNIK PENGUMPULAN DATA

- Wawancara
- Observasi
- Studi Dokumentasi

## SUMBER DATA

- Primer ( Wawancara )
- Sekunder ( Jurnal )

## ANALISIS DATA

- Reduksi
- Penyajian Data
- Penarikan Kesimpulan

# HASIL PENELITIAN

## Kemampuan Sumber Daya Manusia Pelayanan Publik Kantor Desa Entalsewu

1. Keterampilan Sumber Daya Manusia (SDM), Pertama keterampilan menyusun pengarsipan, yang terlihat dari cara menyimpan dokumen dengan rapi dan mudah ditemukan. Kedua keterampilan menyimpan arsip, penyimpanan dokumen disimpan dalam lemari besi ataupun berbahan kayu dan disimpan dengan menggunakan map plastic. Hasil penelitian sesuai dengan yang dijelaskan Hafizh dan Nelisa (2018) dalam jurnal Ilmu Informasi Perpustakaan dan Kearsipan menjelaskan Penyimpanan dokumen atau arsip setidaknya mampu memilihara dokumen dari kerusakan sehingga dokumen perlu untuk dilindungi, dirawat, dilestarikan dan diawasi agar dokumen selamat bukti fisiknya atau isi informasinya
2. Pengetahuan Sumber Daya Manusia (SDM) tentang pemberkasan yaitu Menyusun arsip dan tentang pengadministrasian misalnya pembuatan format berkas layanan publik. Hasil penelitian sesuai dengan yang dijelaskan Laila & Mirmani (2020) dalam jurnal Jurnal Ilmu Informasi, Perpustakaan, Dan Kearsipan menjelaskan Pengetahuan pemberkasan ditujukan pada kemampuan pegawai dalam hal cara menyimpan dan menyusun arsip layanan publik yang tersusun rapi. Sesuai yang dijelaskan oleh (Laila & Mirmani, 2020).
3. Sikap Sumber Daya Manusia (SDM) yang disiplin dalam bekerja, ramah dalam memberikan pelayanan, dan adil dalam memberikan layanan. Hal ini sesuai dengan yang dijelaskan oleh Khoiron (2017) dalam jurnal Ilmu Administrasi Publik menjelaskan kantor sebagai pelayan publik tidak boleh berperilaku diskriminatif dengan tidak membedakan antar warga karena setiap warga memiliki hak yang sama untuk menggunakan layanan publik



# HASIL PENELITIAN

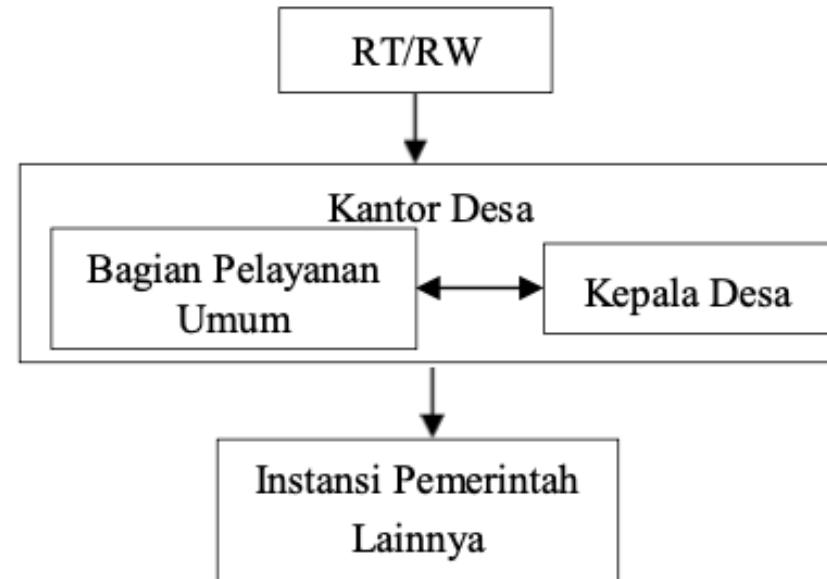
## Sarana Dan Prasarana Pelayanan Publik Kantor Desa Entalsewu Sidoarjo

Pertama perangkat komputer yang berjumlah 2 set dan dioperasikan oleh 2 pegawai bagian pelayanan umum. Kedua handphone, digunakan untuk menerima laporan atau pengaduan dari masyarakat kait dengan layanan di kantor. Ketiga, lemari arsip yang terdiri dari 4 buah digunakan untuk menyimpan berkas atau data. Keempat, ruang tunggu, dalam ruangan layanan publik terdapat area khusus tempat tunggu para pengguna layanan public. Kelima sarana prasarana pendukung lain seperti meja dan kursi pegawai, alat tulis kantor seperti bolpoin, kertas, printer, AC, dan lain sebagainya yang mendukung proses pemberian pelayanan publik yang maksimal. Hasil penelitian sesuai dengan yang dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan dalam melakukan pelayanan publik, para instansi pelayan publik wajib menyediakan peralatan atau perlengkapan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan hingga terbentuk iklim pelayanan yang memadai.



# HASIL PENELITIAN

## Prosedur Pelayanan Publik Kantor Desa Entalsewu Sidoarjo



Kualitas pelayanan di kantor desa memenuhi kriteria ketepatan layanan yang dimulai pada pukul 08.00 WIB, kriteria kemudahan dengan adanya hotline, dan kriteria kecepatan yaitu cepat penyelesaikan pemberkasan. Hasil penelitian sesuai dengan Nuriyanto (2014) dalam jurnal Konstitusi menjelaskan Cara pelayanan publik yang diberikan harus mampu mengatur ketertiban dan mekanisme layanan yang jelas agar tercipta sistem layanan yang baik dan sesuai dengan kebijakan

# HASIL PENELITIAN

## Bentuk Pelayanan Publik Kantor Desa Entalsewu Sidoarjo

Pengurusan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK), Pengurusan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Pengurusan Kehilangan, pengurusan kelahiran, pengurusan kematian, pengurusan pernikahan, Pengurusan Penduduk / Domisili / Usaha, Pengurusan Keterangan Ijin Usaha, Pengurusan Pindah Tempat, Pengurusan Bepergian, Pengurusan Kredit Usaha Rakyat (KUR), Pengurusan Sosial Lainnya. Hasil penelitian sejalan dengan yang dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang menjelaskan dalam melakukan pelayanan publik, para instansi pelayan publik wajib menyediakan peralatan atau perlengkapan yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan hingga terbentuk iklim pelayanan yang memadai.



# KESIMPULAN

Kualitas pelayanan publik di Pemerintah Desa Entalsewu Kecamatan Buduran Kabupaten Sidoarjo berjalan dengan baik dan sesuai prosedur. Indikator kinerja layanan tersebut ditandai dengan kualitas layanan yang rapi (prosedural); para aparatur desa yang memiliki sikap disiplin, ramah, dan sopan; sarana dan prasarana yang digunakan sangat memadai dan dimanfaatkan dengan sangat baik untuk mendukung proses pelayanan publik; prosedur pelayanan publik yang mudah, cepat dan tepat dalam semua jenis pelayanan. Selain itu layanan yang diberikan oleh kantor Desa Entalsewu Sidoarjo juga sangat beragam di antaranya layanan pengurusan SKCK,SKTM, kelahiran, kematian, dan lain sebagainya





UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
SIDOARJO

DARI SINI PENCERNAHAN BERSEMI



# TERIMA KASIH



[www.umsida.ac.id](http://www.umsida.ac.id)



[umsida1912](https://www.instagram.com/umsida1912/)



[umsida1912](https://twitter.com/umsida1912)



universitas  
muhammadiyah  
sidoarjo



[umsida1912](https://www.youtube.com/umsida1912)



DARI SINI PENCERNAHAN BERSEMI