

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, S. 2006. *Metode Penelitian*. Jakarta: Wedatama Widya Sastra.
- BPS. 2019. *Statistik Indonesia dalam Infografis 2019*. Online, <https://www.bps.go.id/publication/download.html?nrbvfeve=YzkwZWY0NDUwMWQ0MzBkZGIwNjViZWm1&xzmn=aHR0cHM6Ly93d3cuYnBzLmdvLmlkL3B1YmxpY2F0aW9uLzIwMTkvMDkvMjYvYzkwZWY0NDUwMWQ0MzBkZGIwNjViZWm1L3N0YXRpc3Rpay1pbmRvbmVzaWEtZGFsYW0taW5mb2dyYWZpcy0yMDE5Lmh0bWw%3D&twoadfnorfeauf=MjAyMC0wMS0wNyAwNT01NzoyNw%3D%3D> diunduh pada tanggal 31 Desember 2019 Pukul 22.22 WIB.
- Denzin, N.K. dan Lincoln, Y.S. 2009. *Handbook of Qualitative Research*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Hamid, A. 2009. *Studi Karakteristik Desa dalam Penyelenggaraan Otonomi Desa di Kabupaten Jember*. Surabaya: CV. Cokro Kembang.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Heriyanto. 2014. *Persepsi Masyarakat terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Administrasi Kesejahteraan Rakyat Pemerintah Kabupaten Gunung kidul DIY*. Skripsi. Universitas Negeri Yogyakarta. Online, <https://eprints.uny.ac.id/15252/> diunduh pada tanggal 12 Agustus 2019 Pukul 13.22 WIB.
- <https://updesa.com/struktur-pemerintah-desa/> diunduh pada 27 Agustus 2019 Pukul 23.43 WIB.
- Jalaluddin, R. 2003. *Psikologi Komunikasi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.

- Kamus Besar Bahasa Indonesia. Tanpa Tahun. Online, <https://kbbi.web.id/persepsi> diakses pada 11 agustus 2019 pukul 21.16 WIB.
- Mangkunegara, A.P. 2012. *Evaluasi Kinerja SDM*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Mardiyasari, D.P. dan Supriyadi. 2015. "Persepsi Masyarakat Mengenai Kinerja Aparat Pemerintah Desa dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Bangunharjo Sewon Bantul." *Jurnal Citizenship*, Vol. 4 No. 2, Online, <http://journal.uad.ac.id/index.php/Citizenship/article/view/6275> diunduh pada tanggal 3 Agustus 2019 Pukul 20.33 WIB.
- Moleong, L.J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mufti, S.A. 2016. *Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Umum Di Desa Kriyan Kecamatan Kalinyamatan Kabupaten Jepara*. Skripsi. Universitas Negeri Semarang. Online, <https://lib.unnes.ac.id/27640/> diunduh pada 2 Agustus 2019 Pukul 18.55 WIB.
- Mukmin, Z., Ruslan, dan Kurniati, S. 2018. "Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Aparatur Desa dalam Penyelenggaraan Pembangunan di Desa Suak Ribee Kecamatan Johan Pahlawan Kabupaten Aceh Barat." *Jurnal Ilmiah Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan*, Vol . 3 , Nomor 1 Online <http://journal2.um.ac.id/index.php/jppk/article/view/6048> diakses pada tanggal 3 Agustus 2019 Pukul 13.31 WIB.
- Mulyana, D. 2005. *Ilmu Komunikasi: Suatu Pengantar*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- OMBUDSMAN RI. 2018. *Pelayanan Publik Tentukan Citra Daerah*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--pelayanan->

[publik-tentukan-citra-daerah-](#) diakses pada 7 Januari 2020 Pukul 21.43 WIB.

Peraturan Desa Sooko Nomor 1 Tahun 2019 tentang Pungutan Desa.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Online, https://peraturan.bkpm.go.id/jdih/userfiles/batang/MENPAN_63_2003.pdf diunduh pada 14 Agustus 2019 Pukul 02.22 WIB.

Rivai, V. dan Mulyadi, D. 2010. *Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Robbins. P.S. 2002. *Prinsip-prinsip Perilaku Organisasi* . Edisi kelima. Jakarta: Erlangga.

Sekaran, U. 2011. *Metode Penelitian untuk Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.

Silalahi, U. 2009. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung : PT. Refika Aditama.

Sinambela, L.P. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta : PT Bumi Aksara.

Soekanto, S. 2012. *Sosiolog Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.

Sofyan, D.K. 2013. “Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Kerja Pegawai BAPPEDA.” *Malikussaleh Industrial Engineering Journal* Vol.2 No.1. Online, <https://www.journal.unimal.ac.id/miej/article/viewFile/24/15> diunduh pada tanggal 25 Agustus 2019 Pukul 01.22 WIB.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunaryo. 2004. *Psikologi Untuk Keperawatan*. Jakarta: Buku Kedokteran EGC.

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. <http://jdih.pom.go.id/uud1945.pdf> diunduh pada 15 Agustus 2019 Pukul 23.40 WIB.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa. Online, http://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2014_6.pdf diunduh pada 31 Juli 2019 Pukul 00.14 WIB.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Online, <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009> diunduh pada 8 Agustus 2019 Pukul 17.15 WIB.

Walgito, B. 2002. *Pengantar Psikologi Umum*. Yogyakarta: Andi Offset.

www.desasooko.id diakses pada tanggal 5 Januari 2020 Pukul 22.43 WIB.



Unipa Surabaya

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

Kampus I : Jl. Ngagel Dadi III-B/37 Telp. (031) 5053127, 5041097 Fax. (031) 5662804 Surabaya 60234
Kampus II: Jl. Dukuh Menanggal XII Telp. (031) 8281181, 8281182, 8281183 Surabaya 60234.

<http://fkip.unipasby.ac.id/>

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ni'matuz Zahroh
NIM : 165600011
Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Desa dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik)

No	Tanggal	Materi Bimbingan	Pembimbing
1	30-08-2019	Pengajuan Judul	
2	01-08-2019	Penyusunan Matriks	
3	15-08-2019	Konsultasi Proposal (BAB I, II, III)	
4	22-08-2019	Revisi Proposal (BAB I, II, III)	
5	06-09-2019	Konsultasi Instrumen Penelitian	
6.	08-09-2019	Seminar Proposal	
7	03-10-2019	Revisi Instrumen Penelitian	
8	30-12-2019	Konsultasi Skripsi (BAB I-V)	
9	05-01-2020	Revisi Skripsi (BAB IV-V)	
10	09-01-2020	ACC Skripsi	

Selesai bimbingan skripsi tanggal 09 Januari 2020

Mengetahui
Dekan FKIP,

Dosen Pembimbing,



Dr. Suhari, S.H., M.Si.
NIP. 196801031992031003

Dr. Suhari, S.H., M.Si.
NIDN. 0003016803



FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN
UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

Kampus I : Jl. Ngagel Dadi III-B/37 Telp. (031) 5053127, 5041097 Fax. (031) 5662804 Surabaya 60234

Kampus II: Jl. Dukuh Menanggal XII Telp. (031) 8281181, 8281182, 8281183 Surabaya 60234.

<http://fkip.unipasby.ac.id/>

FORMAT REVISI SKRIPSI

Nama Mahasiswa : Ni'matuz Zahroh
NIM : 165600011
Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Tanggal Ujian Skripsi : 22 Januari 2020
Judul Skripsi : Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Desa dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik)
Penguji I : Drs. H. Atnuri, S.H., M.Pd.
Penguji II : Dr. Suhari, S.H., M.Si.

No	Materi Revisi	Penguji I	Penguji II
1	BAB III		
2	Hasil Penelitian BAB IV		
3	Teknik Penulisan		

Batas waktu revisi skripsi: 2 (dua) minggu dihitung dari waktu ujian skripsi.

Dosen Penguji I,

Dosen Penguji II,

Drs. H. Atnuri, S.H., M.Si.
NIDN. 0720096701

Dr. Suhari, S.H., M.Si.
NIDN. 0003016803



Unipa Surabaya

FAKULTAS KEGURUAN DAN ILMU PENDIDIKAN UNIVERSITAS PGRI ADI BUANA SURABAYA

Kampus I : Jl. Ngagel Dadi III-B/37 Telp. (031) 5041097 Fax. (031) 5042804 Surabaya 60245
Kampus II: Jl. Dukuh Menanggal XII Telp. (031) 8281182, 8281183 Surabaya 60234.

Website : <http://kip.unipasbv.ac.id>

Nomor : 513/Ak.2/FKIP/X/2019
Lampiran : -
Perihal : Permohonan Izin Penelitian

17 Oktober 2019

Yang Terhormat,
Kepala Desa Sooko Kecamatan Wringinanom
di Gresik

Sesuai dengan kurikulum Universitas PGRI Adi Buana Surabaya, untuk penyelesaian akhir masa studi, mahasiswa diwajibkan menulis skripsi. Berkaitan dengan ini, mohon dengan hormat Bapak/Ibu Kepala Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Gresik berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa :

Nama : Ni'matuz Zahroh
NIM : 165600011
Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan
Judul Penelitian : Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Desa dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik)
Waktu penelitian : 14 Oktober 2019 s/d 20 November 2019

Demikian atas bantuan dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Dekan,



Tembusan :

1. Wakil Dekan I
2. Kaprodi



PEMERINTAH KABUPATEN GRESIK
KECAMATAN WRINGINANOM
DESA SOOKO

Jl. Dusun Guplong No.10 RT 01 RW 01 SookoWringinanom Gresik Telp.
087856350758

website : www.sookodesa.gresikkab.go.id Email : sekdes@sookodesa.gresikkab.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: 474/06/1437.109.16/2020

Berdasarkan pada permohonan izin penelitian dari Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan UNIVERSITAS PGRI ADIBUANA SURABAYA No. 513/Ak.2/FKIP/X/2019 dengan ini saya :

Nama : Sugeng, S.Sos.
Jabatan : Kepala Desa Sooko

Menerangkan dengan sebenarnya bahwa :

Nama : Ni'matuz Zahroh
NIM : 165600011
Program Studi : Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan

Benar-benar telah melakukan penelitian di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik pada bulan September s/d November Tahun 2019 untuk menyusun Skripsi dengan judul **"PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK (STUDI DI DESA SOOKO KECAMATAN WRINGINANOM KABUPATEN GRESIK)"**.

Demikian Surat Keterangan ini kami buat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.



Lampiran 5. Matrik Penelitian Kualitatif

MATRIK PENELITIAN KUALITATIF

Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pemerintah Desa dalam Memberikan Pelayanan Publik
(Studi Di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik)

No.	Pertanyaan Penelitian	Konsep	Batasan Masalah	Asumsi	Metode Penelitian			Daftar Pustaka
					Data Dan Sumber Data	Teknik Pengumpulan Data	Teknik Analisis Data	
1.	Bagaimana persepsi masyarakat terhadap kinerja Aparatur Desa dalam memberikan pelayanan publik di Desa Sooko?	Persepsi masyarakat terhadap kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik adalah sudut penilaian masyarakat tentang baik buruknya kinerja aparatur desa dalam melayani kebutuhan masyarakat.	Batasan masalah dalam penelitian ini adalah kinerja Pemerintag Desa dalam memberikan pelayanan publik.	Persepsi Masyarakat Desa Sooko terhadap kinerja Pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik adalah cukup memuaskan.	1. Pemerintah Desa 2. Masyarakat	1. Wawancara 2. Observasi 3. Dokumentasi	Teknik Triangulasi	Sugiyono. 2016. <i>Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D</i> . Bandung: Alfabeta.

Lampiran 6. Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara
“Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Desa
Dalam Memberikan Pelayanan Publik
(Studi di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom
Kabupaten Gresik)”

Narasumber : Pemerintah Desa
Nama :
Jabatan :
Hari/ Tanggal :
Waktu :

1. Bagaimana prosedur pelayanan publik yang ada di Desa Sooko?
2. Apakah anda menjelaskan persyaratan dalam menggunakan jasa pelayanan publik di Desa Sooko?
3. Bagaimana tentang jadwal kerja, pukul berapa anda datang dan pulang?
4. Adakah biaya tertentu yang ditetapkan dalam menggunakan jasa pelayanan publik di Desa Sooko?
5. Apakah pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan batas waktu yang ditentukan?
6. Apakah terdapat keluhan dari masyarakat mengenai kesalahan produk pelayanan publik yang diterima?
7. Jika terjadi keluhan dari masyarakat, apa yang anda lakukan?

61

8. Apakah sarana dan prasarana yang ada di kantor pemerintah desa sooko lengkap?
9. Apakah akses ke Kantor Pemerintah Desa Sooko mudah?
10. Bagaimana sikap yang anda tunjukkan saat melayani masyarakat?
11. Bagaimana keindahan dan kebersihan kantor pemerintah Desa Sooko?

Pedoman Wawancara
“Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Desa
Dalam Memberikan Pelayanan Publik
(Studi di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom
Kabupaten Gresik)”

Narasumber : Masyarakat
Nama :
Usia :
Hari/ Tanggal :
Waktu :

1. Apakah prosedur pelayanan publik di Desa Sooko mudah dipahami?
2. Apakah persyaratan pelayanan publik di Desa Sooko mudah dipahami?
3. Apakah pegawai pelayanan publik mudah ditemui?
4. Apakah anda tau bagian yang akan mengurus urusan anda?
5. Adakah biaya yang dibebankan saat menggunakan layanan publik?
6. Apakah anda mendapatkan kepastian waktu penyelesaian urusan anda?
7. Apakah produk yang anda ajukan sudah sesuai dengan yang anda terima?
8. Adakah keluhan anda mengenai pelayanan publik di Desa Sooko?

9. Apakah pegawai pelayanan publik bertanggungjawab dalam mengurus urusan anda?
10. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana yang ada dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Sooko?
11. Apakah kantor pemerintah desa Sooko mudah diakses?
12. Apakah pegawai pelayanan publik bersikap sopan dan ramah kepada pengguna layanan?
13. Bagaimana keindahan, kenyamanan dan kebersihan kantor pemerintah desa Sooko?

Transkrip Hasil Wawancara
“Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Desa
Dalam Memberikan Pelayanan Publik
(Studi di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten
Gresik)”

Narasumber : **Pemerintah Desa**
Nama : Ifan Rohmadi
Jabatan : Kasie Pelayanan Desa Sooko
Hari/ Tanggal : Rabu, 30 Oktober 2019
Waktu : 09.43 WIB

12. Bagaimana prosedur pelayanan publik yang ada di Desa Sooko?
Sebenarnya mudah sekali mbak, ya tinggal datang ke kantor, bawa persyaratannya seperti fotokopi KK dan KTP, terus surat pengantar dari RT/RW nanti sampai sini dicek kalau persyaratannya sudah lengkap ya bisa langsung dilayani. Kita sebenarnya sudah ada mbak aplikasi, bisa diakses dari rumah nanti persyaratannya tadi tinggal difoto lalu di upload lewat aplikasi tadi. Nanti masuk disistem kita, kita buat langsung setelah jadi yang bersangkutan kita hubungi melalui nomor telepon yang sudah dicantumkan, lalu bisa diambil dikantor. Kalau tidak mau download ya ada yang melalui website juga kan biasanya cuma sekali pakai . Tapi ya begitu, masih minim sekali yang tau masyarakat sini
13. Apakah anda menjelaskan persyaratan dalam menggunakan jasa pelayanan publik di Desa Sooko?
Ya mbak, dijelaskan. Soalnya banyak yang engga tau. Sebenarnya kita ada aplikasi dan web mbak untuk masyarakat ngurus surat gitu, nanti sudah ada alurnya sendiri, persyaratannya tinggal di foto dan upload gitu mbak. Tapi ya penggunaannya belum maksimal dan masih minim sekali.
14. Bagaimana tentang jadwal kerja, pukul berapa anda datang dan pulang?

Kita ya setiap hari mbak, Cuma untuk jam kerjanya memang ya begini. Kita (pemerintah Desa Sooko) datangnya siang sekali. Saya pribadi ya karena rumah saya didepan situ, paling jam 09.00 WIB saya disini. Yang lain juga seperti itu mbak, kadang jam 11.00 baru datang. Tapi kalau untuk layanan mbak, kadang orang-orang itu (masyarakat pengguna layanan) datang kerumah, kadang malam kadang sore. Entah untuk tanya tanya soal persyaratan atau apapun gitu ya saya layani saja mbak, tapi untuk ambil suratnya tetap di kantor saat jam kerja

15. Adakah biaya tertentu yang ditetapkan dalam menggunakan jasa pelayanan publik di Desa Sooko?

Mengenai biaya, kemarin kita sudah menetapkan Perdes No.1 Tahun 2019, ini tentang pungutan. Disana sudah ditetapkan jenis jenis pelayanan yang bisa kita layani di Desa Sooko ini beserta besarnya pungutan. Untuk urusan yang mudah, seperti pengurusan surat pengantar SKCK, surat kematian, keterangan beda nama ini kita kenakan biaya 5.000. biasanya kita nyebutnya sebagai pengganti map, map khusus dari desa sini. Beda lagi dengan urusan sertifikat tanah, surat keterangan domisili perusahaan itu biayanya sedikit lebih mahal. Perdes ini baru kita susun mbak, sudah dilaksanakan.

16. Apakah pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan batas waktu yang ditentukan?

Kalau di desa begini kan urusannya ringan ringan mbak, kalau minta surat keterangan SKCK, kematian, domisili, yang ringan seperti itu ya langsung jadi. Tidak perlu waktu lama yang penting orangnya datang, persyaratannya lengkap, 5-10 menit ya langsung jadi

17. Apakah terdapat keluhan dari masyarakat mengenai kesalahan produk pelayanan publik yang diterima?

Selama ini ya belum ada keluhan dari masyarakat kalau yang diurus tidak sesuai dengan yang diterima. Itulah mbak gunanya ada surat pengantar dari RT/ RW, supaya kita tau jelas yang diajukan oleh si masyarakat ini. Ada juga fotokopi KK/ KTP biar kita bisa mengurangi misalnya kesalahan ketik nama, no ktp, alamat.

18. Jika terjadi keluhan dari masyarakat, apa yang anda lakukan?

Kalau ada keluhan ya kita usahakan untuk diselesaikan secepat mungkin mbak. Dikomunikasikan, dan dicari solusinya. Kadang masyarakat itu mau cepet selesai tapi persyaratannya kurang lengkap, kadang tidak bawa surat pengantar RT/RW nah jadi kan kita ga bisa memproses gitu.

19. Apakah sarana dan prasarana yang ada di kantor pemerintah desa sooko lengkap?

Sarana prasarana yang kurang menurut saya ya komputer mbak, disini Cuma ada satu dan kurang up to date. Harusnya kan disediakan lebih, biar kita pelayanan juga lebih maksimal. Masih banyak yang kurang mbak, kan juga belum maju sekali desa ini, ya pelan pelan diusahakan (pengadaan fasilitas)

20. Apakah akses ke Kantor Pemerintah Desa Sooko mudah?

Akses kesini ya mudah sekali, lokasinya ditengah desa. Pasti ya semua sudah tau lokasinya, apalagi ini disamping sini ada SD dan TK masyarakat yang jemput atau antar anaknya ke sekolah ya pasti sering seliweran disini. Untuk lokasi ruang pelayanan, itu di atas pintu sudah diberi tempelan juga ya menurut saya mudah aksesnya

21. Bagaimana sikap yang anda tunjukkan saat melayani masyarakat?

Namanya orang kan beda-beda ya mbak, kalau saya pribadi ya mengusahakan pelayanan sebaik mungkin, tidak membedakan, ya dilayani sebaik mungkin lah.

22. Bagaimana keindahan dan kebersihan kantor pemerintah Desa Sooko?

Memang ya tidak bisa dikatakan indah ya mbak, kita masih seadanya sekali. Mungkin kedepannya, bisa dikasih tanaman hijau di pot biar jadinya asri. Kalau untuk kebersihan ya memang masih kurang sekali. Kita ada tenaga kebersihan khusus memang, tapi memang beliau bertugas hanya saat ketika akan ada acara, jadi misal besok atau nanti ada acara baru bapaknya (petugas kebersihan) datang bersih bersih tata-tata gitu. Memang tidak setiap hari bersih-bersihnya, jadi sangat berdebu sekali lantai-lantainya ini

Transkrip Wawancara
“Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Desa
Dalam Memberikan Pelayanan Publik
(Studi di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten
Gresik)”

Narasumber : **Masyarakat**
Nama : IS
Usia : 22 tahun
Hari/ Tanggal : 4 November 2019
Waktu : 14.30 WIB

14. Apakah prosedur pelayanan publik di Desa Sooko mudah dipahami?
Menurutku ya tidak berbelit-belit, mudah kok asal kita tau alurnya.
15. Apakah persyaratan pelayanan publik di Desa Sooko mudah dipahami?
Kalau saya ya mudah
16. Apakah anda tau bagian yang akan mengurus urusan anda?
Ya tau
17. Apakah pegawai pelayanan publik mudah ditemui?
Alhamdulillah mudah. Pokoknya ya kesini jangan pagi pagi, siangan aja jam 10 gitu
18. Adakah biaya yang dibebankan saat menggunakan layanan publik?
Ada, 5000.
19. Apakah anda mendapatkan kepastian waktu penyelesaian urusan anda?
Langsung selesai saya
20. Apakah produk yang anda ajukan sudah sesuai dengan yang anda terima?
Sesuai
21. Adakah keluhan anda mengenai pelayanan publik di Desa Sooko?
Tidak ada

22. Apakah pegawai pelayanan publik bertanggungjawab dalam mengurus urusan anda?
Tanggungjawab. Urusan saya langsung ditangani, langsung selesai
23. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana yang ada dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Sooko?
Tidak tau saya mbak
24. Apakah kantor pemerintah desa Sooko mudah diakses?
Mudah, saya setiap hari lewat sini juga mengantar anak sekolah
25. Apakah pegawai pelayanan publik bersikap sopan dan ramah kepada pengguna layanan?
Alhamdulillah baik orangnya ramah, tapi ya tidak semua seperti itu
26. Bagaimana keindahan, kenyamanan dan kebersihan kantor pemerintah desa Sooko?
Kurang bersih menurut saya

Transkrip Wawancara
“Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Desa
Dalam Memberikan Pelayanan Publik
(Studi di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten
Gresik)”

Narasumber : **Masyarakat**
 Nama : RI
 Usia : 33 tahun
 Hari/ Tanggal : 7 November 2019
 Waktu : 20.20 WIB

1. Apakah Prosedur Pelayanan Publik Di Desa Sooko Mudah Dipahami?
 Kalau Berbelit-Belit Sih Tidak. Gampang Kok Tidak Susah.
2. Apakah Persyaratan Pelayanan Publik Di Desa Sooko Mudah Dipahami?
 Syaratnya jelas mbak, Soalnya Saya Sebelum Ke Desa Tanya Dulu Ke Salah Satu Perangkat Desa Lewat Whatsapp
3. Apakah Anda Tau Bagian Yang Akan Mengurusi Urusan Anda?
 Tau, Soalnya Sudah Tanya Ke Teman Teman
4. Apakah Pegawai Pelayanan Publik Mudah Ditemui?
 Saya Baru Sekali Ini Jadi Ya Tidak Tau
5. Adakah Biaya Yang Dibebankan Saat Menggunakan Layanan Publik?
 5000 Biasanya, Ya Wajarlah. Ini Dikasih Map Juga
6. Apakah Anda Mendapatkan Kepastian Waktu Penyelesaian Urusan Anda?
 Langsung Jadi Kok
7. Apakah Produk Yang Anda Ajukan Sudah Sesuai Dengan Yang Anda Terima?
 Ya Sudah Sesuai
8. Adakah Keluhan Anda Mengenai Pelayanan Publik Di Desa Sooko?
 Tidak Ada
9. Apakah Pegawai Pelayanan Publik Bertanggungjawab Dalam Mengurusi Urusan Anda?

Ini Saya Selesai Ya Tanggung Jawab Gitu Saja

10. Bagaimana Kelengkapan Sarana Dan Prasarana Yang Ada Dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Desa Sooko?
Seharusnya Ya Daripada Didepan Pintu-Pintu Ini Dibiarkan Kosong Lebih Baik Diberikan Informasi-Informasi, Ya Walaupun Sederhananya Hanya Dikertas Kan Kalau Ada Informasi Kan Lebih Bermanfaat Mbak
11. Apakah Kantor Pemerintah Desa Sooko Mudah Diakses?
Mudah
12. Apakah Pegawai Pelayanan Publik Bersikap Sopan Dan Ramah Kepada Pengguna Layanan?
Baik Karena Sudah Kenal
13. Bagaimana Keindahan, Kenyamanan Dan Kebersihan Kantor Pemerintah Desa Sooko?
Kalau Soal Keindahan Ya, Masih Belum Bisa Dibilang Indah. Apalagi Ini Didepan Lagi Ada Pembangunan, Jadi Banyak Yang Semrawut (Tidak Rapi). Juga Tidak Ada Hiasan Apa Apa Misal Tanaman Dipot Atau Sejenisnya Begitu. Pasti Kan Lebih Enak dilihatnya lebih asri tidak begitu.

Transkrip Wawancara
“Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Desa
Dalam Memberikan Pelayanan Publik
(Studi di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten
Gresik)”

Narasumber : **Masyarakat**
Nama : A
Usia : 36 tahun
Hari/ Tanggal : 17 November 2019
Waktu : 19.21 WIB

1. Apakah prosedur pelayanan publik di Desa Sooko mudah dipahami?
Gampang kalau tau alur dan persyaratannya
2. Apakah persyaratan pelayanan publik di Desa Sooko mudah dipahami?
Syaratnya ya gampang mbak, saya kan sudah sering jadi ya ga bingung. Kalau yang tidak pernah mungkin ya agak kebingungan
3. Apakah anda tau bagian yang akan mengurus urusan anda?
Tau, saya kan sering kesini
4. Apakah pegawai pelayanan publik mudah ditemui?
Kebetulan mudah. Kalau kesini ya hari kerja saja trus agak siang jadi bisa langsung ketemu orangnya
5. Adakah biaya yang dibebankan saat menggunakan layanan publik?
5000, buat ganti map
6. Apakah anda mendapatkan kepastian waktu penyelesaian urusan anda?
Biasanya langsung jadi sih
7. Apakah produk yang anda ajukan sudah sesuai dengan yang anda terima?
Sesuai
8. Adakah keluhan anda mengenai pelayanan publik di Desa Sooko?
Sementara belum ada

9. Apakah pegawai pelayanan publik bertanggungjawab dalam mengurus urusan anda?
Kalau surat di selesaikan ya berarti bertanggungjawab
10. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana yang ada dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Sooko?
Biasa-biasa saja
11. Apakah kantor pemerintah desa Sooko mudah diakses?
Mudah dekat dari rumah
12. Apakah pegawai pelayanan publik bersikap sopan dan ramah kepada pengguna layanan?
Perilakunya baik. Meskipun kadang, mungkin lagi repot jadi seperti diam saja.
13. Bagaimana keindahan, kenyamanan dan kebersihan kantor pemerintah desa Sooko?
Biasa-biasa saja

Transkrip Wawancara
“Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Desa
Dalam Memberikan Pelayanan Publik
(Studi di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten
Gresik)”

Narasumber : **Masyarakat**
Nama : M
Usia : 38 tahun
Hari/ Tanggal : 4 November 2019
Waktu : 18.40 WIB

1. Apakah prosedur pelayanan publik di Desa Sooko mudah dipahami?
Awalnya ya tidak tau, tapi tadi sudah dikasih tau ya sekarang sudah paham.
2. Apakah persyaratan pelayanan publik di Desa Sooko mudah dipahami?
Ya saya bingung mbak, saya balik dua kali karena persyaratan saya kurang lengkap
3. Apakah anda tau bagian yang akan mengurus urusan anda?
Sudah tau
4. Apakah pegawai pelayanan publik mudah ditemui?
Kebetulan mudah
5. Adakah biaya yang dibebankan saat menggunakan layanan publik?
Bayar 5000
6. Apakah anda mendapatkan kepastian waktu penyelesaian urusan anda?
Katanya langsung jadi kalau persyaratan sudah lengkap
7. Apakah produk yang anda ajukan sudah sesuai dengan yang anda terima?
Ya sudah sesuai ini, saya ngurus surat kematian suami dan surat pengantar buat dana pensiun ke pabrik
8. Adakah keluhan anda mengenai pelayanan publik di Desa Sooko?

Keluhan saya harus balik lagi karna persyaratan kurang lengkap, disuruh balik lagi kalau sudah lengkap. Ya kalau bisa dikasih informasi syarat-syaratnya biar tidak bingung

9. Apakah pegawai pelayanan publik bertanggungjawab dalam mengurus urusan anda?
Tidak tau mbak
10. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana yang ada dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Sooko?
Kurang lengkap kalau bisa ya dikasih papan pengumuman, persyaratannya itu apa saja, biar kita tau dan tidak bingung
11. Apakah kantor pemerintah desa Sooko mudah diakses?
Mudah mbak
12. Apakah pegawai pelayanan publik bersikap sopan dan ramah kepada pengguna layanan?
Biasa-biasa saja
13. Bagaimana keindahan, kenyamanan dan kebersihan kantor pemerintah desa Sooko?
Kurang menurut saya

Transkrip Wawancara
“Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Desa
Dalam Memberikan Pelayanan Publik
(Studi di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten
Gresik)”

Narasumber : **Masyarakat**
Nama : AR
Usia : 26 tahun
Hari/ Tanggal : 17 November 2019
Waktu : 14.44 WIB

1. Apakah prosedur pelayanan publik di Desa Sooko mudah dipahami?
Mudah.
2. Apakah persyaratan pelayanan publik di Desa Sooko mudah dipahami?
Saya paham soalnya tanya dulu tadi
3. Apakah anda tau bagian yang akan mengurus urusan anda?
Tau mbak, sudah tau saya kan rumah juga dekat sini jadi tidak asing
4. Apakah pegawai pelayanan publik mudah ditemui?
Ya kebetulan tadi sudah datang orangnya
5. Adakah biaya yang dibebankan saat menggunakan layanan publik?
Biasanya 5000
6. Apakah anda mendapatkan kepastian waktu penyelesaian urusan anda?
Cepat kok ini langsung jadi, karena tadi persyaratan lengkap semuanya lengkap jadi bisa langsung ditangani dan selesai
7. Apakah produk yang anda ajukan sudah sesuai dengan yang anda terima?
Saya ngurus surat pengantar buat SKCK, ya ini sudah sesuai dengan yang saya minta
8. Adakah keluhan anda mengenai pelayanan publik di Desa Sooko?
Tidak ada

9. Apakah pegawai pelayanan publik bertanggungjawab dalam mengurus urusan anda?
Mungkin
10. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana yang ada dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Sooko?
Kurang lengkap sepertinya
11. Apakah kantor pemerintah desa Sooko mudah diakses?
Akses ya mudah sekali, rumah saya ke balai desa jalan kaki saja cepat
12. Apakah pegawai pelayanan publik bersikap sopan dan ramah kepada pengguna layanan?
Ya sopan
13. Bagaimana keindahan, kenyamanan dan kebersihan kantor pemerintah desa Sooko?
Masih kurang semua lah mbak

Transkrip Wawancara
“Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Desa
Dalam Memberikan Pelayanan Publik
(Studi di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten
Gresik)”

Narasumber : **Masyarakat**
 Nama : VEFA
 Usia : 21 tahun
 Hari/ Tanggal : 4 November 2019
 Waktu : 21.20 WIB

1. Apakah prosedur pelayanan publik di Desa Sooko mudah dipahami?
Ya mudah
2. Apakah persyaratan pelayanan publik di Desa Sooko mudah dipahami?
Mudah, Cuma fotokopi KK KTP trus surat keterangan RT/RW
3. Apakah anda tau bagian yang akan mengurus urusan anda?
Sudah tau saya, kan disini ga banyak ruangnya jadi ya mudah dicari
4. Apakah pegawai pelayanan publik mudah ditemui?
Ada yang bilang sedikit susah, tapi saya tadi sudah ketemu orangnya
5. Adakah biaya yang dibebankan saat menggunakan layanan publik?
Saya ngurus surat pengantar SKCK ini 5000
6. Apakah anda mendapatkan kepastian waktu penyelesaian urusan anda?
Saya langsung jadi, alhamdulillah tidak antri dan tidak lama
7. Apakah produk yang anda ajukan sudah sesuai dengan yang anda terima?
Iya sesuai
8. Adakah keluhan anda mengenai pelayanan publik di Desa Sooko?
Kalau bisa datangnya lebih pagi

9. Apakah pegawai pelayanan publik bertanggungjawab dalam mengurus urusan anda?
Ya tidak tau saya
10. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana yang ada dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Sooko?
Mungkin lengkap
11. Apakah kantor pemerintah desa Sooko mudah diakses?
Ya mudah 5 menit dari rumah
12. Apakah pegawai pelayanan publik bersikap sopan dan ramah kepada pengguna layanan?
Lumayan mbak
13. Bagaimana keindahan, kenyamanan dan kebersihan kantor pemerintah desa Sooko?
Belum indah belum bersih. Kurang bersih menurut saya mbak, lantainya terkesan berdebu dan seperti jarang dibersihkan

Transkrip Wawancara
“Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Desa
Dalam Memberikan Pelayanan Publik
(Studi di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten
Gresik)”

Narasumber : **Masyarakat**
Nama : NA
Usia : 54 tahun
Hari/ Tanggal : 7 November 2019
Waktu : 09.44 WIB

1. Apakah prosedur pelayanan publik di Desa Sooko mudah dipahami?
Mudah
2. Apakah persyaratan pelayanan publik di Desa Sooko mudah dipahami?
Lumayan
3. Apakah anda tau bagian yang akan mengurus urusan anda?
Sudah tau
4. Apakah pegawai pelayanan publik mudah ditemui?
Saya kemarin bolak balik mbak, soalnya kan ini butuh tanda tangan pak lurah dan pak lurahnya lagi tugas diluar terus mbak jadi ga selesai-selesai ini
5. Adakah biaya yang dibebankan saat menggunakan layanan publik?
Belum tau soalnya belum selesai punya saya
6. Apakah anda mendapatkan kepastian waktu penyelesaian urusan anda?
Ya katanya kalau pak lurah sudah balik ya langsung bisa selesai, kan tinggal nunggu tandatangan pak lurah
7. Apakah produk yang anda ajukan sudah sesuai dengan yang anda terima?
Punya saya belum selesai, tapi sudah ditunjukkan tadi sama pegawainya, sudah bener ya tinggal ditandatangani saja sama pak lurah

8. Adakah keluhan anda mengenai pelayanan publik di Desa Sooko?
Ya keluhannya ini saya kan ngurus sertifikat tanah ini, tapi katanya pak lurah sedang tugas tadi. Tapi ya sudah dikasih tau kalau bapak kembali nanti hari sabtu
9. Apakah pegawai pelayanan publik bertanggungjawab dalam mengurus urusan anda?
Kurang tanggung jawab menurut saya
10. Bagaimana kelengkapan sarana dan prasarana yang ada dalam pelaksanaan pelayanan publik di Desa Sooko?
Belum lengkap, banyak yang harus dibenahi, dikasih papan pengumuman info info biar gampang gitu.
11. Apakah kantor pemerintah desa Sooko mudah diakses?
Akses kesini mudah, dekat juga. Ke ruang pelayanannya juga mudah dicari
12. Apakah pegawai pelayanan publik bersikap sopan dan ramah kepada pengguna layanan?
Ya ramah mbak
13. Bagaimana keindahan, kenyamanan dan kebersihan kantor pemerintah desa Sooko?
Ini lantainya seperti jarang di sapu

Lampiran 8. Jadwal Kegiatan Penelitian

JADWAL KEGIATAN PENELITIAN

No	Kegiatan	Juli				Agustus				September				Oktober				November				Desember			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Pengajuan Judul				■																				
2.	Pembuatan Matriks					■	■	■																	
3.	Proposal						■	■	■																
4.	Instrumen								■	■	■														
5.	Ujian Proposal											■													
6.	Revisi Proposal												■	■	■										
7.	Izin Penelitian															■									
8.	Pengambilan Data																■	■	■	■	■				

DOKUMENTASI



Proses Pelayanan Publik di Desa Sooko

