

ABSTRAK

Zahroh, Ni'matuz. 2019. *Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Desa dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik)*. Skripsi. Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan. Universitas PGRI Adi Buana Surabaya. Pembimbing: Dr. Suhari, S.H., M.Si.

Kata Kunci : *Persepsi Masyarakat, Pelayanan Publik.*

Penelitian ini mengenai persepsi masyarakat Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik tentang kinerja pemerintah desa dalam memberikan pelayanan publik mengenai prinsip kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu penyelesaian, akurasi produk layanan, tanggungjawab pegawai, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana, perilaku pegawai, serta kenyamanan yang selama ini belum diketahui.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan narasumber petugas pelayanan publik dan masyarakat Desa Sooko. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis interaktif meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, kemudian penarikan kesimpulan. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber, triangulasi teknik dan penggunaan bahan referensi.

Berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa persepsi masyarakat Desa Sooko menyatakan penyelenggaraan pelayanan cukup baik pada beberapa aspek, yakni prosedur yang sederhana, akurasi produk yang tepat, waktu penyelesaian layanan jelas, pegawai yang bertanggung jawab, tempat yang mudah diakses, dan perilaku pegawai yang sopan dan ramah. Sementara mereka merasa kurang puas pada beberapa aspek, yakni kurang jelasnya persyaratan teknis dan administratif, aspek sarana dan prasarana kurang lengkap, aspek keindahan dan kebersihan kurang diperhatikan. Peningkatan pelayanan publik di Desa Sooko dapat dilakukan dengan prioritas kejelasan persyaratan teknis dan administratif, pengadaan papan informasi, peningkatan sarana dan prasarana, dan perhatian pada keindahan dan kebersihan.

ABSTRACT

Zahroh, Ni'matuz. 2019. *Community Perceptions of Village Government Performance in Providing Publik Services (Study in Sooko Village, Wringinanom Distric, Gresik Regency)*. Skripsi. Pancasila and Citizenship Education Study Program. Faculty of Teacher Training and Education. PGRI Adi Buana University of Surabaya. Supervisor: Dr. Suhari, S.H., M.Si.

Keywords: *Community Perception, Public Services.*

This research is about the perception of Sooko Village community, Wringinanom District, Gresik Regency, about the performance of the village government in providing public services regarding the principles of simplicity, clarity, and certainty in completion time, accuracy of service products, employee responsibilities, easy access, completeness of facilities and infrastructure, employee behavior, and freshness during this time that has not been known.

This research is a qualitative descriptive study. Data was collected using interview, observation, and documentation techniques with public service officers and community members of Sooko Village. Data analysis techniques using interactive analysis techniques include data collection, data reduction, data presentation, and then drawing conclusions. The validity of the data uses source triangulation techniques, triangulation techniques and the use of reference materials.

Based on the results of the study, it is known that the perception of the Sooko Village community stated that the service delivery was good enough in several aspects, those are simple procedures, precise product accuracy, clear service completion time, responsible employees, easily accessible places, and polite and friendly employee behavior. While they feel that they are not satisfied enough with a number of aspects those are lack of clarity in technical and administrative requirements, aspects of facilities and infrastructure are incomplete, aspects of beauty and hygiene are lacking attention. Improvement of public services in Sooko Village can be done with the priority of clarity of technical and administrative requirements, procurement of information boards, improvement of facilities and infrastructure, and attention to beauty and cleanliness.

MOTTO

*Jadikan sabar dan sholatmu sebagai penolongmu, dan yang
sesungguhnya yang demikian itu sungguh berat kecuali bagi orang-
orang yang khusyu'*
QS. AL-Baqoroh:45

hayya al-falah mengajarkan bahwa kemenangan hanya berkisar
antara kening dan sajadah maka lakukan yang terbaik dan
biarkan Allah yang mengurus sisanya

♥Persembahan♥

Skripsi ini aku persembahkan sebagai bukti cinta dan rasa
terimakasih untuk Abahku (Nur Anshori) dan Ibuku (Rumiatus)
serta Mas Rohman, Mbak Elsa, dan Mas Angger yang selalu
mendukung dan mendoakanku sehingga dapat menyelesaikan
skripsi ini.

Serta untuk almamaterku tercinta,
Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah kehadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Persepsi Masyarakat terhadap Kinerja Pemerintah Desa dalam Memberikan Pelayanan Publik (Studi di Desa Sooko Kecamatan Wringinanom Kabupaten Gresik).*”

Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar pendidikan pada studi PPKn di Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya dalam rangka menambah wawasan ilmu pengetahuan dan pembelajaran.

Keberhasilan penulisan skripsi ini tentu tidak lepas dari bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terimakasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang membantu skripsi ini, yaitu :

1. Bapak Dr. M. Subandowo, M.S. Rektor Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
2. Bapak Dr. Suhari, SH. M.Si, Dekan Fakultas Keguruan dan Ilmu Pendidikan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan dorongan dan semangat untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. H. Atnuri, S.H., M.Pd. ketua Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya.
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan Universitas PGRI Adi Buana Surabaya yang telah memberikan bekal dan pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Sugeng, S.Sos selaku Kepala Desa Sooko yang telah mengizinkan penulis untuk melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Ifan Rohmadi, Bapak H. Suwono, dan Bapak H. Nur Cholis selaku perangkat pemerintah Desa Sooko yang telah memberikan data penelitian dan bersedia menjadi narasumber untuk membantu penulis melakukan penelitian dalam rangka penyelesaian skripsi ini.

7. Masyarakat Desa Sooko yang telah berkenan menjadi narasumber data selama penulis melakukan penelitian.
8. Abah, Ibu, Mas Rohman, Mbak Elsa, Mas Angger serta seluruh keluargaku yang sangat banyak memberikan motivasi, arahan, nasihat dan selalu mendoakan keberhasilan dan keselamatan selama menempuh pendidikan.
9. Sahabat-sahabatku (Mita, Nisa, Livya, Putri, dan Henny) yang senantiasa menemani, mendukung dan memberi semangat.
10. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis baik selama mengikuti perkuliahan maupun penulisan skripsi ini.
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari segala keterbatasan yang dimiliki baik dalam materi maupun penulisan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Demikian semoga penulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Surabaya, 5 Januari 2020

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Judul	i
Halaman Persetujuan	ii
Halaman Pengesahan	iii
Halaman Pernyataan Keaslian	iv
Abstrak	v
Abstract	vi
Persembahan/Motto	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xii
Daftar Gambar	xiii
Daftar Lampiran	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	3
C. Pertanyaan Penelitian	4
D. Tujuan Penelitian	4
E. Manfaat Penelitian	4
F. Definisi Istilah	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Dasar Teori	5
1. Persepsi masyarakat	5
2. Kinerja	7
3. Pemerintah Desa	8
4. Pelayanan Publik	9
B. Tinjauan Penelitian yang Relevan	11
C. Kerangka Konseptual	14
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Pendekatan Penelitian	15
B. Data dan Sumber Data	15
C. Teknik Pengumpulan Data	17
D. Teknik Analisis Data	20

E. Keabsahan Data	22
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Hasil Penelitian	25
B. Pembahasan	31
BAB V PENUTUP	
A. Simpulan	49
B. Saran	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	55

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Kerangka Konseptual	14
3.1 Pedoman Observasi	19
3.2 Pedoman Dokumentasi	20
4.1 Data Statistik Desa Sooko Tahun 2019	26
4.2 Luas Wilayah Desa Sooko	26
4.3 Jumlah Penduduk Desa Sooko Tahun 2019	27
4.4 Mata Pencaharian Penduduk Desa Sooko	27
4.5 Data pendidikan Desa Sooko	27
4.6 Identitas Pejabat Pemerintah Desa Sooko	28
4.7 Macam-macam pelayanan publik di Desa Sooko	39
4.8 Hasil Observasi Sarana dan Prasarana Desa Sooko	44

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Susunan Organisasi Tata Kerja Pemerintah Desa	8
3.1 Model Interaktif Miles dan Huberman	22
4.1 Peta Desa Sooko	26
4.2 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Sooko	28
4.3 Alur Pelayanan Publik di Desa Sooko	32
4.4 Situs Web Desa Sooko	34
4.5 Jenis Pelayanan disitus Web	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran		Halaman
Lampiran 1	Format Revisi Skripsi	55
Lampiran 2	Berita Acara Bimbingan Skripsi	56
Lampiran 3	Surat Izin Penelitian	57
Lampiran 4	Surat Keterangan Penelitian	58
Lampiran 5	Matrik Penelitian Kualitatif	59
Lampiran 6	Pedoman Wawancara	60
Lampiran 7	Transkrip Hasil Wawancara	64
Lampiran 8	Jadwal Kegiatan Penelitian	81
Lampiran 9	Dokumentasi	82