



**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DESA KALIGONDO
KECAMATAN GENTENG KABUPATEN BANYUWANGI**

(pada pelayanan administrasi kependudukan)

***PUBLIC SERVICE INNOVATION AT KALIGONDO'S VILLAGE
OF GENTENG SUBDISTRICT OF BANYUWANGI DISTRICT***

SKRIPSI

oleh

**Hendri Kurniawan
NIM 070910291052**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012**



**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DESA KALIGONDO
KECAMATAN GENTENG KABUPATEN BANYUWANGI
(pada pelayanan administrasi kependudukan)**

***PUBLIC SERVICE INNOVATION AT KALIGONDO'S VILLAGE
OF GENTENG SUBDISTRICT OF BANYUWANGI DISTRICT***

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

oleh

**Hendri Kurniawan
NIM 070910291052**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS JEMBER
2012**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Kurdi dan Ibunda Tukini, terima kasih telah melahirkan, membesarkan, mendidik dan memberikan kasih sayang serta doa dan dukungannya sehingga membuatku menjadi seseorang yang lebih menghargai nilai-nilai hidup yang penuh makna sepanjang masa.
2. Adikku tersayang Umu Fikria Hanum dan Vena Deta Sukma, terima kasih atas segala kasih sayang, doa serta dukungannya selama ini.
3. Pendidikku sedari Taman Kanak-Kanak sampai Perguruan Tinggi yang terhormat, yang telah memberikan ilmu dan membimbing dengan penuh ketulusan dan kesabaran.
4. Almamater Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

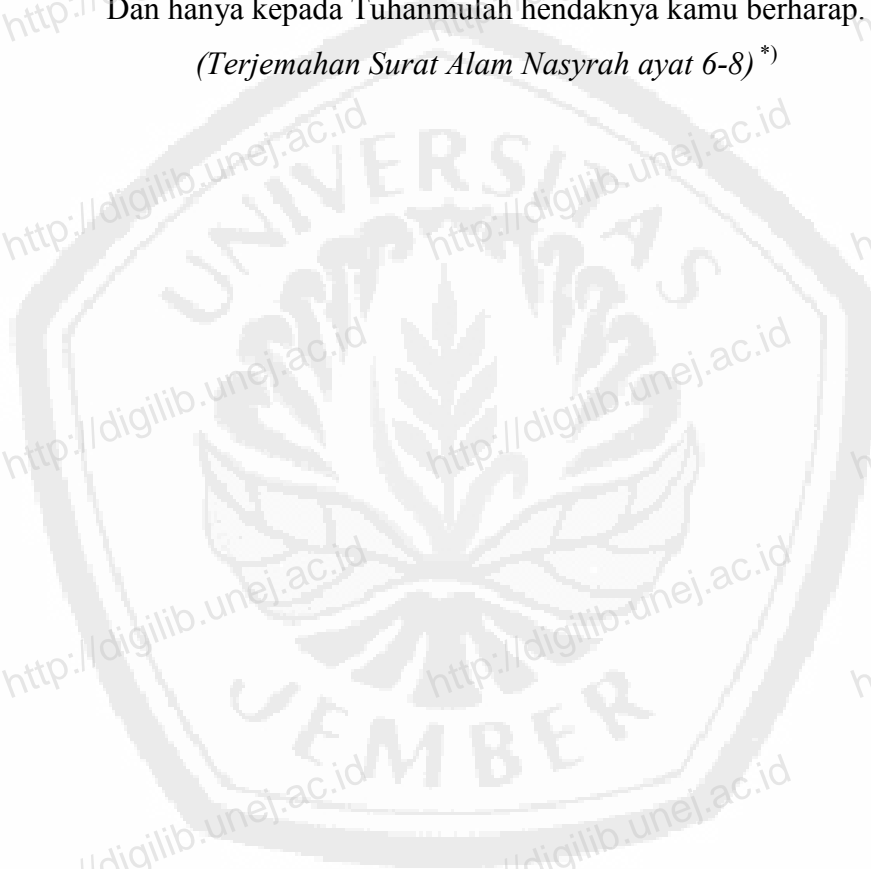
MOTO

Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan.

Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain.

Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap.

*(Terjemahan Surat Alam Nashrah ayat 6-8) **



**) Yayasan Penyelenggara Penterjemah Al-Qur'an. 1989. Al-Qur'an dan Terjemahnya. Surabaya: Mahkota*

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hendri Kurniawan

NIM : 070910291035

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “ Inovasi Pelayanan Publik Desa Kaligondo Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi ” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada intitusi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 10 April 2012

Yang menyatakan,

Hendri Kurniawan

NIM 070910291052

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DESA KALIGONDO
KECAMATAN GENTENG KABUPATEN BANYUWANGI
(pada pelayanan administrasi kependudukan)**

oleh

**Hendri Kurniawan
NIM 040910201152**

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : **Drs. Supranoto, M.Si**

Dosen Pembimbing Anggota : **M. Hadi Makmur, S.Sos, MAP**

PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Kantor Desa Kaligondo Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari, tanggal : Selasa, 24 April 2012

tempat : Ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua

Pembimbing

Selfi Budi Helpiastuti, S.Sos, M. Si

Drs. Supranoto, M. Si

NIP. 197003221995122001

NIP. 196102131988021001

Anggota

Anggota

Hermanto Rohman, S. Sos, M. AP

M. Hadi Makmur, S. Sos, M. AP

NIP. 197903032005011001

NIP. 197410072000121001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Jember

Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA

NIP. 195207271981031003

RINGKASAN

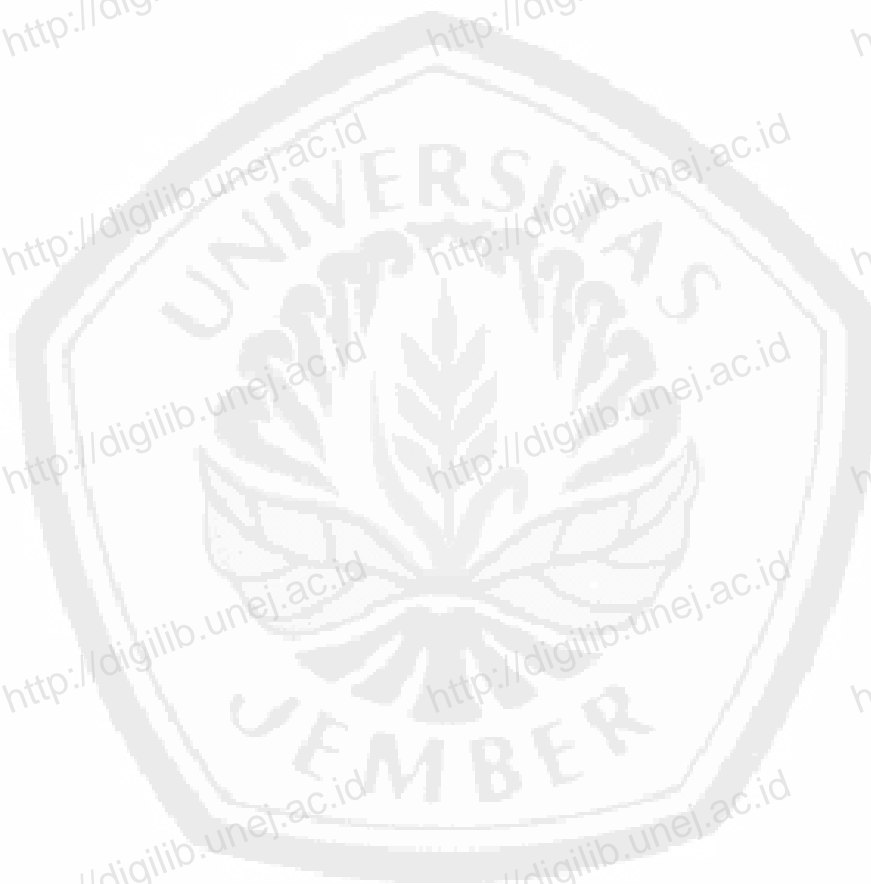
Inovasi Pelayanan Publik Desa Kaligondo Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi; Hendri Kurniawan, 07091029152; 2012: 90 Halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Teknologi informasi menjanjikan efisiensi, kecepatan penyampaian informasi, jangkauan yang global, dan transparansi. Oleh karena itu, dalam era otonomi daerah saat ini salah satu upaya untuk meningkatkan pelayanan publik sekaligus meningkatkan efisiensi dan efektifitas dalam penyelenggaraan sistem pemerintahan daerah, maka konsep otomatisasi administrasi dengan teknologi informasi dan komunikasi yang dikenal dengan istilah *Electronic Government* (*e-government*) merupakan jawaban yang dicita-citakan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui gambaran pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Desa Kaligondo pada pelayanan administrasi kependudukan serta faktor yang mempengaruhi inovasi. Sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif, dimana fakta-fakta mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Desa Kaligondo dihimpun kemudian dideskripsikan atau digambarkan untuk dicari adanya hubungan antara pelaksanaan inovasi pelayanan publik di Desa Kaligondo dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Informan dalam penelitian ini terdiri dari informan inti dan informan tambahan. Penentuan informan tersebut, dilakukan dengan *purposive sampling*. Teknik pengambilan data dilakukan dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan kesimpulan bahwa ada beberapa pertimbangan mengapa inovasi yang dilakukan Desa Kaligondo dirasa perlu adalah dokumen-dokumen desa ada yang hilang, sehingga ada kebutuhan untuk

mengubah bentuk arsip dari *hardcopy* menjadi *softfile*, ada kebutuhan untuk memanggil/menemukan data secara cepat, serta dengan adanya kemajuan teknologi, desa harus mampu memanfaatkannya untuk pelayanan publik. Inovasi pelayanan publik di Desa Kaligondo pada pelayanan publik sudah sampai di tingkat dusun. Serta ada beberapa faktor yang mempengaruhi inovasi di Desa Kaligondo. Baik itu faktor yang mendukung maupun faktor penghambat inovasi.



PRAKATA

Puji syukur kehadirat Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Desa Kaligondo Kecamatan Genteng Kabupaten Banyuwangi”. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Keberadaan dan dedikasi banyak orang merupakan bagian penting yang turut berperan atas selesainya karya ini. Karenanya, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM., selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Bapak Drs. Abdul Kholiq Azhari M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang turut memberikan dukungan, arahan, dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Bapak Drs. Supranoto, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah memberi dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu, dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;
6. Bapak M. Hadi Makmur, S.Sos, MAP, selaku dosen pembimbing II yang telah dengan sabar memberikan waktu, bimbingan, dukungan, dan saran dalam penyusunan skripsi ini serta selama penulis menjadi mahasiswa;

7. Tim Penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;
8. Bapak Soleman selaku Kepala Desa Kaligondo, Bapak Dartana selaku Sekertaris Desa Kaligondo dan pegawai Kantor Desa, Bapak Marhendik, Ibu Sunarti Raida serta Masyarakat Desa Kaligondo, dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama dalam penelitian;
9. Ayahanda Kurdi dan Ibunda Tukini, terima kasih telah melahirkan, membesarkan, mendidik dan memberikan kasih sayang serta doa dan dukungannya sehingga membuatku menjadi seseorang yang lebih menghargai nilai-nilai hidup yang penuh makna sepanjang masa;
10. Adikku tersayang Umu Fikri Hanum dan Vena Deta Sukma, terima kasih atas segala kasih sayang, doa serta dukungannya selama ini;
11. Keluarga Besar Administrasi Negara angkatan 2007 yang telah memberikan bantuan, semangat, dan kasih sayang khususnya teman diskusi penulis, yaitu: Elly, Nurul, Eka, Ella, dan temen-temen dekat penulis, yaitu Yeyen, Wulan, Rina, Ulum, Budi, Chandra, Kiki, Raga, Koko, serta teman-teman dari HIMARU yang tidak dapat disebutkan satu per satu sehingga dapat membangun mental penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
12. Keluarga besar Kos Baronk Jalan Danau Toba No. 29 Jember, khususnya bagi Yofi, Ham, Mas'ud, dan semua teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan hiburan bagi penulis;
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, 10 April 2012

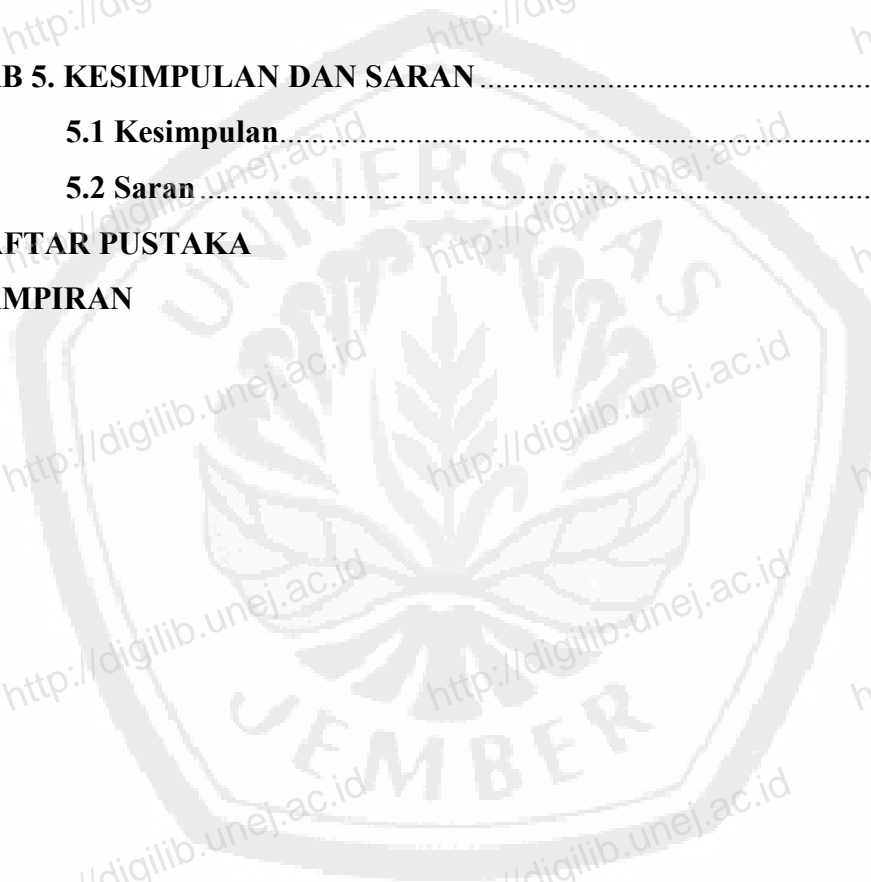
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
HALAMAN PEMBIMBING	vi
RINGKASAN	viii
PRAKATA	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	8
1.3.1 Tujuan Penelitian	8
1.3.2 Manfaat Penelitian	9
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Pemerintah Desa	11
2.2.1 Kepala Desa	12
2.2.2 Perangkat Desa	13
2.2.3 Kewenangan Desa	14
2.2.4 Keuangan Desa	16
2.2 Pelayanan Publik	17
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	17

2.2.2	Asas dan Prinsip Pelayanan Publik.....	19
2.2.3	Barang dan Jasa.....	21
2.2.4	Standar Pelayanan.....	24
2.2.5	Pelayanan Publik dalam Pemerintah desa	24
2.3	Inovasi	27
2.3.1	Definisi Inovasi	27
2.3.2	Tipologi Inovasi	28
2.3.3	Best Practice Sebagai Dasar Inovasi	29
2.3.4	Bentuk Inovasi Pelayanan Publik	31
BAB 3.	METODE PENELITIAN	36
3.1	Fokus Penelitian	36
3.2	Tipe Penelitian	37
3.3	Lokasi Penelitian	38
3.4	Penentuan Informan	39
3.5	Teknik Pengumpulan Data	40
3.6	Pemeriksaan Keabsahan Data	42
3.7	Teknik Analisis Data	43
BAB 4.	HASIL DAN PEMBAHASAN	44
4.1	Pengantar	44
4.2	Deskripsi Lokasi Penelitian	44
4.2.1	Keadaan Umum Wilayah Desa Kaligondo	44
4.2.2	Kondisi Geografis	46
4.2.3	Sumber Daya Manusia	46
4.2.4	Sarana dan Prasarana di Bidang Pembangunan	49
4.2.5	Susunan Organisasi Pemerintah Desa Kaligondo	50
4.2.6	Kondisi Aparatur Desa Kaligondo	52
4.2.7	Kondisi Sarana dan Prasarana Desa Kaligondo	54
4.2.8	Visi dan Misi Desa Kaligondo	54
4.3	Deskripsi Informan Penelitian	55

4.4 Gambaran Inovasi Pemerintah Desa Kaligondo	56
4.4.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan di Tingkat Dusun..	59
4.4.2 Pelayanan Administrasi Kependudukan Sebelum Inovasi .	65
4.4.3 Pelayanan Administrasi Kependudukan Sesudah Inovasi ...	67
4.5 Faktor yang Mempengaruhi Inovasi	74
4.5.1 Faktor Pendukung	75
4.5.2 Faktor Penghambat.....	77
BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN	80
5.1 Kesimpulan.....	80
5.2 Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Indikator Pelayanan Publik Sebelum dan Sesudah	7
Tabel 4.1 Luas Wilayah Desa Kaligondo Menurut Penggunaan Lahan	43
Tabel 4.2 Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur	44
Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Penduduk	45
Tabel 4.4 Struktur Matapencaharian Penduduk	45
Tabel 4.5 Lembaga Pendidikan Formal	46
Tabel 4.6 Kelembagaan Pemerintah Desa Kaligondo	50
Tabel 4.7 Sarana dan Prasarana	51
Tabel 4.8 Workshop Yang Pernah Diselenggarakan Oleh Kantor Desa Kaligondo	65

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Tipologi inovasi sektor publik.....	25
Gambar 3.1 Komponen-Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	39
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Desa Kaligondo.....	48
Gambar 4.2 Tampilan Situs web Desa Kaligondo.....	60
Gambar 4.3 Tampilan Buku Tamu.....	62
Gambar 4.4 Layanan buku tamu.....	73
Gambar 4.5 Daftar biaya pengurusan.....	77
Gambar 4.6 Contoh form surat keterangan domisili.....	78
Gambar 4.7 Contoh form surat pengantar pembuatan SKCK.....	79
Gambar 4.8 Contoh form surat keterangan tidak mampu.....	79

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
A. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.....	97
B. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember.....	98
C. Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Politik dan Linmas Kabupaten Banyuwangi	99
E. Pedoman Wawancara	100
F. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Desa Kaligondo	102
G. Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa.....	103
H. Kemenpan No 63 Tahun 2003 Pedoman Pelayanan Publik.....	140

