

**IMPLIKASI PERUBAHAN STATUS DARI PEMERINTAHAN DESA
MENJADI KELURAHAN TERHADAP PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK**
(Studi Di Kelurahan Kenteng Kecamatan Madukara Kabupaten Banjarnegara)
Tahun 2004 - 2011

SKRIPSI

**Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Jurusan Ilmu Pemerintahan
Universitas Muhammadiyah
Yogyakarta**



Disusun Oleh
Indra Ade Permana
20070520092

**JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2011**

LEMBAR PENGESAHAN

SKRIPSI

Dengan Judul :

**Implikasi Perubahan Status Dari Pemerintahan Desa Menjadi Kelurahan
Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik**

(Studi Di Kelurahan Kenteng Kecamatan Madukara Kabupaten Banjarnegara)

Tahun 2004 – 2011

Oleh :

Indra Ade Permana

20070520092

Telah Di Pertahankan dan Di Sahkan di Depan Tim Penguji Jurusan Ilmu
Pemerintahan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada

Hari / tanggal : Rabu, 21 Desember 2011

Tempat : Ruang Sidang Fisipol

Waktu : 10.00 – 11.00 WIB

SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua

Awang Darumurti, S.IP., M.Si.

Penguji I

Tanjung Sulaksono, S.IP., M.Si.

Penguji II

Drs. Suswanta, M.Si.

Mengetahui
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

Dr. Suranto, M.Pol

HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar hasil karya penulis pribadi. Dan sepanjang pengetahuan penulis, di dalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan orang lain sebagai bentuk pengajuan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada Perguruan Tinggi manapun. Penulis juga merasa bahwa tidak terdapat karya atau pendapat orang lain yang pernah ditulis, dimuat ataupun diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis dicantumkan dalam daftar pustaka.

Selanjutnya apabila nanti dikemudian hari terdapat publikasi oleh pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut penulis atas karya tulis ini, maka hal itu merupakan suatu hal yang berada di luar kesengajaan penulis dan untuk itu penulis akan mempertanggungjawabkan hasil karya tulis ini serta menerima segala resiko ataupun konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, 21 Desember 2011
Yang membuat pernyataan

Indra Ade Permana

MOTTO

Orang Sukses adalah mereka yang selalu berusaha mewujudkan mimpinya. Mereka yang melakukan kesalahan, namun tak pernah menyerah.

(Pepatah)

Ketergesaan dalam setiap usaha membawa kegagalan.

(Herodotus)

"Jika Allah menolong kamu, maka tidak ada orang yang dapat mengalahkan kamu: jika Allah membiarkan kamu, maka siapakah gerangan yang dapat menolong kamu dari Allah sesudah itu? Karena itu hendaklah kepada Allah saja orang-orang mukmin bertawakal."

(Q.S. Ali 'Imran (3) : 160)

Bumi Akan Menerimamu Saat kau Sedih, Tapi Akan Marah Jika Engkau Tak Bangkit Lagi.

(Indra Ade Permana)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala rasa syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan limpahan berkahNya kepada penulis hingga akhirnya dapat menyelesaikan karya ini, dan tak lupa solawat serta salam selalu penulis ucapkan kepada yang mulia Nabi besar Muhammad SAW yang menjadi inspirator bagi penulis dalam menjalani kehidupan. Skripsi ini penulis persembahkan kepada :

- a. Bapak dan Ibuku Tercinta yang tak ada hentinya memberikan curahan kasih sayang kepadaku dan tak pernah kenal kata lelah untuk mendidik serta membimbingku. Saya akan berusaha memberikan yang terbaik untuk kalian semua untuk membalas atas apa yang telah engkau berikan kepadaku walaupun itu tidak bisa membalas semuanya yang telah engkau berikan kepadaku.**
- b. Kakak dan Adikku tersayang, terima kasih atas support dan doanya. Tanpa dukungan dari kalian saya tidak dapat seperti ini.**
- c. Buat orang dibalik kesuksesan ku sekarang dan kelak "Sintya Devi Saraswati" terima kasih atas semua dukungan dan doanya. Terima kasih juga atas pengertian, perhatian, dan kesabarannya menghadapiku selama ini, tanpa ada "Bunda" disampingku, "Ayah" tidak bisa berhasil meraih semua ini. *"You Are My Everything"*.**
- d. Buat Teman seperjuanganku : Agus, Ahmad, Alip, Sonni, Rio, Ram Dhani, Poltak, Habibi, Fikri Terima kasih atas dukungannya selama ini. Semoga Sukses buat kalian semua, AMIN.**
- e. Buat Anak IP 2007, Terima kasih atas kerjasama selama ini dan saya bangga kenal kalian semua. Semoga Sukses buat semuanya.**
- f. Buat Sudut Barat Production, terima kasih telah mengajarkanku banyak pengalaman baru. Kelak semua yang saya dapatkan semoga dapat bermanfaat dikemudian hari.**
- g. Buat teman Bening Production dan seperantauan : Rais, Panca, Ghani, Engkong, Santos, Nurul, Azizul, Rian, Andang, Lugu, Indra Jomblo, Trias, Berni, Roby, Dimas, Amir, terima kasih telah memberikan semangatnya kepadaku. Canda dan tawamu telah membuat hari-hari ku lebih berwarna. Kerja keras kalian adalah inspriransiku.**

- h. Buat Semua orang yang tidak bisa saya sebut satu persatu, terima kasih telah memberiku semangat, dukungan, serta doa yang kalian berikan kepada ku.**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya, dan tak lupa shalawat serta salam penulis haturkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW dan para sahabat, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“Implikasi Perubahan Status Dari Pemerintahan Desa Menjadi Kelurahan Terhadap Peningkatan Pelayanan Publik”** yang mengambil Studi Di Kelurahan Kenteng Kecamatan Madukara Kabupaten Banjarnegara.

Skripsi ini disusun guna memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Politik di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Di samping itu juga sebagai bahan referensi bagi siapa saja yang membutuhkan.

Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasehat maupun dukungan moral. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis dengan segala kerendahan hati mengucapkan terima kasih khususnya kepada:

1. Bapak Ir. H. M Dasron Hamid, M.Sc selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Dr. H. Achmad Nurmandi, M.Sc selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Suranto, M. Si. Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Awang Darumurti, S.IP. M.Si selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini yang dengan penuh kearifan dan kesabaran memberikan bimbingan, petunjuk, pengarahan, serta dorongan semangat kepada penulis.

5. Ahmad Saekhu, S.H selaku Lurah Kelurahan Kenteng Kecamatan Madukara Kabupaten Banjarnegara yang telah memberikan informasi dan motivasi bagi penulis.
6. Rekan-rekan mahasiswa di Jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Angkatan 2007, yang telah memberikan dorongan dan semangat.
7. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah banyak membantu penulis baik secara materiil maupun spiritual.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan dan kurangnya pengetahuan yang dimiliki penulis, baik dalam penulisan kata dan kalimat serta penganalisisan data. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dan solutif dari semua pembaca untuk kebaikan dan kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat, baik bagi penulis maupun bagi pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 21 Desember 2011

Penulis

Indra Ade Permana

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR BAGAN	xiii
SINOPSIS	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian	10
D. Manfaat Penelitian	10
E. Kerangka Dasar Teori	11
1. Pemerintah Kelurahan.....	11
2. Pemerintah Desa	22
3. Pelayanan Publik.....	27
4. Otonomi Daerah.....	31
F. Definisi Konsepsional	36
G. Definisi Operasional	37
H. Metode Penelitian	37
1. Jenis Penelitian.....	39
2. Jenis data	40
3. Teknik pengumpulan data.....	40
4. Teknik analisis data.....	41

	5. Unit analisis data.....	42
BAB II	DESKRIPSI OBJEK PENELITIAN	43
	A. Gambaran Umum Kabupaten Banjarnegara.....	43
	1. Kondisi Umum.....	43
	2. Sejarah.....	45
	3. Letak Geografis.....	48
	4. Data Demografis	51
	B. Gambaran Umum Kantor Kelurahan Kenteng	55
	1. Pendahuluan.....	55
	2. Visi Dan Misi.....	55
	3. Maksud Dan Tujuan.....	56
	4. Dasar Hukum	56
	5. Sumber Daya Manusia.....	56
	6. Struktur Organisasi	57
	7. Mekanisme Pelayanan	58
	8. Standar Operasional Prosedur Pelayanan Kelurahan Kenteng	58
BAB III	PEMBAHASAN	72
	1. Asas Pelayanan Publik.....	72
	a. Transparansi.....	75
	b. Akuntabilitas.....	77
	c. Kondisional.....	78
	d. Partisipatif.....	83
	e. Kesamaan Hak.....	84
	2. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik	85
	a. Fungsional	87
	b. Terpusat	98
	c. Terpadu	100
	3. Tingkat Kepuasan Masyarakat	101

a. Kesopanan dan Keramahan	101
b. Ketepatan Waktu	103
c. Kewajaran Biaya.....	104
d. Pemberian Informasi.....	106
BAB IV PENUTUP	112
1. Kesimpulan	112
2. Saran	117

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

2.1 Luas Wilayah Dan Presentase Luas Wilayah Menurut Kecamatan	49
2.2 Ketinggian Wilayah Menurut Kecamatan Dari Permukaan Air Laut	50
2.3 Data Dasar Pendidikan Di Kabupaten Banjarnegara Tahun 2009	53
2.3 Tingkat Pendidikan Pegawai Pada Kantor Kelurahan Kenteng.....	56
3.1 Perbedaan Pelayanan Desa Dan Kelurahan di Kenteng.....	79

DAFTAR BAGAN

2.1 Struktur Organisasi Kelurahan Kenteng	57
2.2 Mekanisme Pelayanan.....	58
3.1 Contoh Lingkaran Pelayanan Di Kantor Kelurahan Kenteng	74

Sinopsis

Perubahan Status Desa Menjadi Kelurahan yang dilakukan di Kelurahan Kenteng Kabupaten Banjarnegara merupakan salah satu cara dalam memperbaiki pelayanan publik di Kabupaten Banjarnegara. Perbaikan pelayananpun dilakukan dari tingkatan pemerintahan yang paling bawah yaitu pada level pemerintah desa. Seiring dengan dengan perkembangan masyarakat yang semakin maju dan untuk mewujudkan peningkatan pelayanan pemerintahan bagi masyarakat maka status desa dapat ditingkatkan menjadi kelurahan. Dengan adanya perubahan status desa menjadi kelurahan ini akan memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien yang kemudian dirasakan oleh pengguna pelayanan dapat merasakan kepuasan dalam menikmati pelayanan.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang dilakukan untuk memahami fenomena social dari pandangan pelakunya. Teknik analisis data yang digunakan adalah kualitatif yaitu suatu analisis terhadap data tidak dinyatakan dalam bentuk angka-angka tetapi dalam uraian-uraian yang disusun secara sistematis dari apa yang dinyatakan oleh narasumber atau responden secara lisan maupun tertulis dan juga perilakunya yang nyata diteliti dan dipelajari sebagai bagian yang utuh. Selanjutnya data diperoleh melalui dokumentasi dan wawancara secara langsung dengan Kepala Kelurahan. Dokumentasi dan Informasi Bagian Tata Pemerintahan Desa Kabupaten Banjarnegara dan masyarakat Kelurahan Kenteng Kabupaten Banjarnegara yang sudah penulis wawancarai. Data kemudian diolah secara analisis kualitatif dan hasilnya disajikan dan digambarkan secara jelas mengenai bagaimana Implikasi dari perubahan status desa menjadi Kelurahan terhadap peningkatan pelayanan publik yang diolah berdasarkan fakta-fakta dilapangan.

Hasil penelitian dilapangan menunjukkan bahwa perubahan status desa menjadi kelurahan terhadap pelayanan publik sudah menunjukkan perubahan dalam pelayanan yang mengarah lebih baik. Dalam mengukur kualitas pelayanan publik pasca perubahan status desa menjadi kelurahan penulis menggunakan beberapa indikator yang digunakan dalam melakukan penelitian diantaranya : asas pelayanan publik, pola penyelenggaraan pelayanan, dan tingkat kepuasan masyarakat. Ada beberapa permasalahan yang dihadapi oleh Kelurahan Kenteng diantaranya : Kurangnya transparansi dan pemberian informasi kepada masyarakat karena keterbatasan biaya dan Skill SDM pemberi pelayanan yang kurang maksimal. Oleh karena itu saran dari penulis adalah pemerintah daerah harus memberikan bimbingan teknis kepada pemberi pelayanan yang ada di Kelurahan Kenteng agar dalam memberikan pelayanan lebih maksimal.