



Penulis:

Dr. Rukin, S.Pd., M.Si.

Drs. Lukman Hakim, S.Pd., S.E., S.H., M.M., M.Si., CPL.

Fani Amalia Diyanti, S.Sos.

# POTRET PELAYANAN PUBLIK *Pemerintahan Desa*



# POTRET PELAYANAN PUBLIK *Pemerintahan Desa*

Penulis:

Dr. Rukin, S.Pd., M.Si.

Drs. Lukman Hakim, S.Pd., S.E., S.H., M.M., M.Si., CPL.

Fani Amalia Diyanti, S.Sos.

# POTRET PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAHAN DESA

Tim Penulis:

**Dr. Rukin, S.Pd., M.Si.**

**Drs. Lukman Hakim, S.Pd., S.E., S.H., M.M., M.Si., CPL.**

**Fani Amalia Diyanti, S.Sos.**

Desain Cover:

**Helmaria Ulfa**

Sumber Ilustrasi:

**www.freepik.com**

Tata Letak:

**Handarini Rohana**

Editor:

**Muhammad Naufal Anindya Putra, S.T.**

ISBN:

**978-623-500-146-3**

Cetakan Pertama:

**Mei, 2024**

---

Hak Cipta Dilindungi Oleh Undang-Undang

**by Penerbit Widina Media Utama**

---

Dilarang keras menerjemahkan, memfotokopi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku ini tanpa izin tertulis dari Penerbit.

**PENERBIT:**

**WIDINA MEDIA UTAMA**

Komplek Puri Melia Asri Blok C3 No. 17 Desa Bojong Emas  
Kec. Solokan Jeruk Kabupaten Bandung, Provinsi Jawa Barat

**Anggota IKAPI No. 360/JBA/2020**

Website: [www.penerbitwidina.com](http://www.penerbitwidina.com)

Instagram: [@penerbitwidina](https://www.instagram.com/penerbitwidina)

Telepon (022) 87355370

# PRAKATA

Segala puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang, karena atas karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan penulisan buku ini dengan judul “Potret Pelayanan Publik Pemerintahan Desa” dengan tanpa adanya rintangan dan kendala yang begitu berarti.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan buku ini tidak luput dari dorongan, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu, dalam kesempatan ini dari lubuk hati yang paling dalam penulis menyampaikan penghargaan yang setulus-tulusnya dan setinggi-tingginya disertai ucapan terima kasih yang sedalam-dalamnya kepada semua yang telah membantu dalam penulisan ini.

Dengan harapan mudah-mudahan segala kebaikan yang telah diberikan kepada penulis mendapatkan balasan dan anugerah yang sesuai dari Allah SWT Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang sesuai dengan amal perbuatannya, dan Allah SWT mencatatnya dalam hitungan amal kebaikan.

Selain itu, dengan terselesaikannya penulisan buku ini, penulis mengucapkan terima kasih yang tiada bandingnya kepada yang tercinta istri dan kedua anak saya yang dengan penuh kesetiaan dan rasa cinta kasih selalu menemani penulis dalam menyelesaikan penulisan buku ini, untuk itu kupersembahkan buku ini sebagai kado kesetiaan.

Semoga Allah SWT Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang selalu membantu serta melindungi kita semua dan memberikan kita kemudahan-kemudahan dalam membangun bangsa ini selanjutnya. Aamiin Ya Rabbal 'Alamiin....

Surabaya, Mei 2024

**Penulis**

# DAFTAR ISI

<b>PRAKATA</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB 1 PEMERINTAHAN DESA DAN PELAYAN PUBLIK</b> .....	<b>1</b>
A. Pemerintah Sebagai Pelayanan Publik .....	1
B. Pelayanan Publik Pemerintah Desa dalam Bingkai Otonomi Daerah .....	3
C. Tantangan Pelayanan Pemerintahan Desa .....	6
D. Pentingnya Inovasi Layanan Publik Pemerintahan Desa .....	8
E. Peta Konsep .....	13
<b>BAB 2 KONSEP PELAYANAN PUBLIK</b> .....	<b>15</b>
A. Definisi Pelayanan Publik .....	15
B. Asas Pelayanan Publik .....	17
C. Standar Pelayan Publik .....	22
D. Jenis-Jenis Pelayanan Publik .....	28
E. Kualitas Pelayanan Publik .....	31
F. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik .....	41
<b>BAB 3 ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DESA</b> .....	<b>55</b>
A. Administrasi Pemerintahan .....	55
B. Fungsi Administrasi .....	58
C. Definisi Desa .....	61
D. Pemerintahan Desa .....	66
E. Kepala Desa .....	69

<b>BAB 4 POTRET PENGELOLAAN ORGANISASI PEMERINTAHAN DESA ...</b>	<b>73</b>
A. Mengenal Desa Karangbendo.....	73
B. Komitmen Kepemimpinan Kepala Desa .....	82
C. Pengelolaan Organisasi Pemerintahan Desa .....	88
<b>BAB 5 POTRET DIMENSI KUALITAS PELAYANAN PUBLIK</b>	
<b>PEMERINTAHAN DESA .....</b>	<b>107</b>
A. <i>Reliability</i> (Keandalan) .....	109
B. <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap) .....	115
C. <i>Assurance</i> (Jaminan) .....	120
D. <i>Emphaty</i> (Empati) .....	126
E. <i>Tangibles</i> (Berwujud) .....	131
F. Analisis Potret Pelayanan Publik Pemerintahan Desa .....	138
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>141</b>
<b>GLOSARIUM .....</b>	<b>147</b>
<b>PROFIL PENULIS.....</b>	<b>150</b>

# **BAB 1**

## **PEMERINTAHAN DESA DAN PELAYAN PUBLIK**

### **A. PEMERINTAH SEBAGAI PELAYANAN PUBLIK**

Pemerintah memiliki peranan penting guna menyediakan layanan publik yang prima untuk seluruh penduduknya sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam undang-undang pasal 1 undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik sebagai berikut: “ Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Peran layanan publik yang bisa diberikan oleh pemerintah bagi masyarakat, secara konsep mencakup berbagai sektor seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan keamanan. Layanan publik ini memainkan peran kunci dalam mendukung kualitas hidup dan kesejahteraan masyarakat. Menurut Smith (2019), "Pemerintah bertanggung jawab untuk memastikan bahwa layanan publik tersedia dan dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, tanpa memandang status sosial atau ekonomi". Dengan demikian, akses yang adil dan merata menjadi fokus utama dalam penyediaan layanan publik.

## **BAB 2**

### **KONSEP PELAYANAN PUBLIK**

#### **A. DEFINISI PELAYANAN PUBLIK**

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berpikir yang sama dan harapan yang sama, dalam arti suatu hal yang bersifat umum. Istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yang berarti masyarakat, umum, negara. Litjan Poltak Sinambela, dkk (2011:5) mengatakan jika “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”.

Sedangkan menurut Inu Kencana Syafie, dkk (1999: 18) arti kata publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sekumpulan manusia yang memiliki kepentingan dan harapan yang sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak dan khalayak umum.

Menurut Hardiyansyah (2011: 11) mendefinisikan bahwa “pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.” Maka dari itu pelayanan merupakan

## **BAB 3**

### **ADMINISTRASI PEMERINTAHAN DESA**

#### **A. ADMINISTRASI PEMERINTAHAN**

Menurut Dr. Sondang Siagian (2012:13) administrasi dapat di definisikan sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Irra Chisyanti Dewi (2011: 3) dalam buku pengantar administrasi mengatakan bahwa “administrasi memiliki pengertian dalam arti yaitu sebagai pekerjaan tulis menulis atau ketatausahaan atau kesekretarisan”, yaitu meliputi kegiatan menerima, mencatat, menghimpun, mengolah, mengadakan, mengirim, dan menyimpan.

Menurut The Liang Gie (2009:9) dalam bukunya administrasi perkantoran modern mengatakan bahwa “administrasi memiliki pengertian dalam arti luas, yaitu Administrasi merupakan proses kerjasama beberapa individu dengan cara yang efisien dalam mencapai tujuan sebelumnya”. Hal tersebut menyelesaikan bahwa serangkaian kegiatan yang memerlukan proses kerjasama dan bukan merupakan hal yang baru karena dia telah timbul bersama-sama dengan timbulnya pemindahan manusia

# **BAB 4**

## **POTRET PENGELOLAAN**

### **ORGANISASI PEMERINTAHAN DESA**

#### **A. MENGENAL DESA KARANGBENDO**

Nama Desa Karangbendo dahulunya menurut cerita orang-orang kuno berasal dari 2 (dua) suku kata, yaitu Karang dan Bendo. Karang yang berarti pekarangan atau halaman di sekitar rumah yang luas, sedangkan Bendo adalah nama jenis tanaman yang berbuah, buah bendo itu bisa di makan. Pada asal usulnya daerah yang sekarang ini bernama karangbendo di setiap halaman rumah dari penduduk yang mendiami wilayah Karangbendo banyak yang menanami pohon bendo, hingga akhirnya penduduk luar wilayah menyebutnya dengan daerah Karangbendo, Akhirnya dengan majunya zaman penduduk wilayah ini di sebut dengan penduduk desa Karangbendo.

#### **a. Kondisi Penduduk**

Berdasarkan data administrasi Pemerintahan Desa tahun 2020, jumlah penduduk Desa Karangbendo adalah terdiri dari 2.457 KK dengan jumlah total 6.509 jiwa dengan rincian 3.184 laki-laki dan 3.325 perempuan, dengan rincian sebagai berikut:

# **BAB 5**

## **POTRET DIMENSI KUALITAS**

### **PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAHAN DESA**

Salah satu hal terpenting dalam penyelenggaraan pemerintahan di desa adalah administrasi, hal ini dikarenakan administrasi merupakan indikator penunjang dalam tata pelaksanaan pemerintahan di pemerintahan desa. Pelaksanaan Administrasi Pemerintah Desa pada hakikatnya sebagai bentuk kontribusi dalam meningkatkan peran setiap Pejabat Pemerintah Desa, guna penyelenggaraan Administrasi Desa pada dasarnya berlandaskan pada Undang-undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Serta mengacu pada Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa, dengan seksama mengatur penataan dan pembinaan administrasi Pemerintahan Desa yang tertera dalam Pasal 3 Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 47 tahun 2016. Dikatakan bahwa penyelenggaraan administrasi pemerintahan desa dilaksanakan untuk penyelenggaraan pemerintahan desa, pelaksanaan pembangunan, pembinaan dan pemberdayaan masyarakat dalam hal ini kepala desa memiliki kewenangan dalam pelaksanaan administrasi pemerintahan desa selain itu juga kepala desa dibantu pejabat pemerintah desa lainnya dalam proses pelaksanaannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. (2006). Kapasitas Pemerintah Desa dalam Pengelolaan Pembangunan. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Asariansyah, M.F., Saleh, C. Dan Rengu, Sp. 2012. Partisipasi Masyarakat Dalam Pemerataan Pembangunan Insfrastruktur jalan. Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol 1, No.6, Hal. 1141-1150
- Brown, L. (2020). Healthcare Management and Public Policy. Cambridge University Press.
- Bungin, Burhan. 2007. Penelitian Kualitatif. Kencana, Jakarta.
- Chandler, A. D. (1977). The Visible Hand: The Managerial Revolution in American Business. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Davis, G. (2017). Public Safety and Security Strategies. Routledge.
- Dirk Magala Kusuma, 2013. Kinerja Pegawai Negeri Sipil. eJurnal Administrasi Negara, Volume 1, Nomor 4, Hal 1388-1400
- Dwiyanto, Agus. 2005. Penilaian Kinerja Organisasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Yogyakarta.
- Fayol, H. (1916). Administration industrielle et générale. Paris: Dunod.
- Gibson. 2003. Perilaku Manajemen Organisasi. Erlangga. Jakarta.
- Gulick, L. (1937). Notes on the Theory of Organization. New York: Institute of Public Administration.
- Hadi, Surjadi,. 2009. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. PT Refika Aditama, Bandung.

- Hall, P. (2010). *Systemic Thinking in Policy Making: The Theory and Practice of Joint Fact-Finding*. Cambridge, MA: The MIT Press.
- Hartono, B. (2017). *Mengurangi Keraguan dan Membangun Kepercayaan dalam Pelayanan Publik*. Pustaka Ilmu.
- Hartono, B. (2019). *Responsiveness dalam Pelayanan Publik*. Gramedia Pustaka Utama.
- Hidayat, A. (2019). *Desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia*. Pustaka Ilmu.
- Johnson, L., & Zhao, P. (2023). *Impacts of Technology on Modern Marketing*. London: MarketInnovate.
- Johnson, M., & Miller, R. (2018). *Education and Equality*. Harvard University Press.
- Journal of Human Social Science: Volume 22 Issue 3 Version 1.0 Tahun 2022.
- Kadir, Abdul. 2015. *Studi Pemerintahan Daerah dan Pelayanan Publik*. CV. Dharma Perada Dharmasraya. Edisi Pertama.
- Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2003.
- Kurniawan, H. (2020). *Sikap Sopan dan Ramah dalam Pelayanan Publik*. Erlangga.
- Kurniawan, R. (2018). *Pengelolaan Keuangan Desa*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Lestari, C. (2021). *Efisiensi dan Ketepatan Waktu dalam Pelayanan Publik*. Deepublish.

- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2005. Evaluasi Kinerja SDM. Bandung: PT. Rafika Aditama
- Marsuki. 2006. Mendorong Investasi Melalui Pelayanan Publik. Jakarta.
- Mintzberg, H. (1983). Structure in Fives: Designing Effective Organizations. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Nugroho, J. (2018). Solusi Proaktif dalam Pelayanan Publik. Yayasan Pengetahuan.
- Nurcholis, Hanif.2001. Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintahan Desa.PT Glora Aksara Pratama.
- Nurdin, I. (2015). Kepemimpinan dan Otonomi Desa. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector. Reading, MA: Addison-Wesley
- Peraturan Menteri dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa.
- Pratama, J. (2021). Evaluasi Pelayanan Publik. Erlangga.
- Putra, E. (2018). Manajemen Krisis dalam Pelayanan Publik. Yayasan Pengetahuan.
- Putra, E. (2020). Inovasi dalam Pelayanan Publik. Erlangga.
- Rachman, F. (2021). Ketimpangan Antar Daerah di Indonesia. Deepublish.
- Rahmadani, D. (2020). Prosedur dan Standar Operasi dalam Pelayanan Publik. Deepublish.

Rahmadani, E. (2018). Kepercayaan dan Integritas Pegawai dalam Pelayanan Publik. Yayasan Pengetahuan.

Republik Indonesia, Undang-undang. Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Republik Indonesia, Undang – undang Nomor 5 tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (dan peraturan pemerintahan tentang kepegawaian terbaru).

Republik Indonesia, Undang-undang. Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Republik Indonesia, Undang-Undang. Nomor 6 Tahun 2014 tentang Pemerintah Desa.

Ridwan, M. (2010). Hukum Pemerintahan Desa. Bandung: Citra Aditya Bakti.

Rukin, 2021, Metodologi Penelitian Kualitatif edisi Revisi, ISBN: 978-623-6955-89-5, Penerbit CV. Jakad Media Publishing, 2021

Rukin, 2021, Pembangunan Pedesaan Melalui Badan Usaha Milik Desa, ISBN:

Rukin, Rahman B, Toha A, & Gianawati ND, 2018, Coastal rural community economic development as a poverty reduction efforts. The International Journal of Social Sciences and Humanities Invention, Volume 5 Issues 4 page 4627-

Rukin, 2018, Economic development as a way to fight against poverty in a coastal society, Journal Masyarakat, Kebudayaan & Politik, Volume 31 Issues 2 page 230-240. Universitas Airlangga, 2018.

- Rukin,2019, An Alternative for Economic Empowerment of Coastal Village, Global Journal of Human Social Science: Volume 19 Issue 6 Version 1.0 Tahun 2019.
- Rukin,2019, Pembangunan Perekonomian Masyarakat Desa Mandiri, ISBN: 978-602-5815-40-9, Penerbit Zifatama Jawa, Sidoarjo, 2019.
- Rukin,2020, Pembangunan Perekonomian Masyarakat Desa Pesisir Sebagai
- Rukin,2022, Economic Empowerment Model Of Coastal Communities, Global
- Setiawan, F. (2019). Kompetensi Pegawai dan Assurance dalam Pelayanan Publik. Gramedia Pustaka Utama.
- Siagian, Sondang. 2008. Manajemen Sumber Daya Manusia (cetakan 15), Bumi Aksara, Jakarta.
- Simanjuntak, B. (2018). Tata Kelola Pemerintahan Daerah. Gramedia Pustaka Utama.
- Smith, A. (2022). Cloud Computing in Business Operations. New York: TechPress.
- Smith, J. (2019). The Role of Government in Public Services. Oxford University Press.
- Sugiharto, A. (2019). Dimensi Keandalan dalam Pelayanan Publik. Gramedia Pustaka Utama.
- Suharto, E. (2009). Pemberdayaan Masyarakat dalam Perspektif Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.

- Surbakti, R. (1997). Memahami Ilmu Politik. Jakarta: Grasindo.
- Suryadi, K. (2017). Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Publik. Pustaka Ilmu.
- Susanto, A. (2020). Komunikasi Efektif dalam Pelayanan Publik. Erlangga.
- Terry, G. R. (1977). Principles of Management. Illinois: Richard D. Irwin, Inc.
- The Liang Gie. (1983). Pengantar Administrasi. Yogyakarta: Liberty.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 Tahun 2014 tentang Desa. (2014). Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- Upaya Peningkatan Kesejahteraan, Jurnal Sosial Humaniora, JSH Volume 11 Nomor 1: 1-103, April 2020, Universitas Djuanda Bogor, 2020.
- White, K. (2021). Transportation and Urban Development. MIT Press.
- Wibowo, D. (2017). Peran Partisipasi Masyarakat dalam Otonomi Daerah. Yayasan Pengetahuan.
- Widodo, K. (2017). Dedikasi Pegawai dan Daya Tanggap dalam Pelayanan Publik. Pustaka Ilmu
- Yulia, D. (2021). Keamanan dalam Pelayanan Publik. Deepublish.

## PROFIL PENULIS



**Dr. Rukin, S.Pd., M.Si.**

Penulis lahir di Keboromo-Tayu-Pati pada tanggal 10 September 1975. Menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDN Keboromo 01 Tayu pada tahun 1987. Pada tahun 1990 pendidikan pada jenjang Madrasah Tsanawiyah di MTs Perguruan Islam Al Huda Tayu. Setelah itu melanjutkan pendidikan di STM Tunas Harapan Pati jurusan Mekanik Umum dan diselesaikannya pada tahun 1993. Pada tahun 1994 diterima di IKIP Negeri Surabaya jurusan Pendidikan Teknik Mesin Produksi dan diselesaikannya pada tahun 2000. Karena kehausan terhadap ilmu pengetahuan yang lain maka pada tahun 2007 telah diselesaikannya jenjang Magister Ilmu Administrasi Publik dari Universitas Wijaya Putra Surabaya. Tahun 2014 melanjutkan ke jenjang Doktor Ilmu Administrasi Publik di Universitas Jember. Tepat pada ulang tahun yang ke 43 pada tahun 2018 dikukuhkan menjadi Doktor

Ilmu Administrasi Publik dari Universitas Jember. Sehari-hari sebagai dosen Program Sarjana Ilmu Administrasi dan Program Pascasarjana Manajemen. Sejak tahun 2004 menjadi Konsultan Perencanaan dan Pengembangan Pendidikan mulai dari pendidikan dasar sampai pendidikan tinggi. Sampai saat ini aktif sebagai Konsultan Perencanaan dan Pengembangan Pendidikan di berbagai perguruan tinggi dalam pengembangan mutu pendidikan tinggi. Selain itu juga sebagai Narasumber Seminar maupun kegiatan lainnya baik tingkat regional maupun nasional dalam konteks membangun peradaban baru pendidikan dan pembangunan Indonesia. Sejak tahun 2021 sampai sekarang dipercaya sebagai Asesor BAN PDM Provinsi Jawa Timur. Mulai tahun 2023 sampai dengan saat ini juga aktif sebagai Fasilitator Sekolah Penggerak Angkatan 3 di Balai Besar Guru Penggerak Provinsi Jawa Timur.



**Drs. Lukman Hakim, S.Pd., S.E., S.H., M.M., M.Si., CPL.**

### **Pengenalan diri.**

Sebagai penulis, Saya adalah seorang laki-laki yang lahir pada tanggal 16 Agustus 1969, saya diberi nama oleh orang tua saya Lukman Hakim, saya dilahirkan di desa Tanjunganom yang asri dan penuh dengan kedamaian dan kota elok yang penuh dengan pesona di Kabupaten Nganjuk. Nama Bapak saya Bukrotan Busyro Abu Sutjipto dan nama ibu saya Siti Nurhidayati. Sejak lahir saya tinggal di Nganjuk, memulai pendidikan Sekolah Dasar di Sekolah Dasar Negeri Tanjunganom II. Ketika menempuh belajar di SDN Tanjunganom saya sering mengikuti lomba-lomba antar sekolah.

Setelah usai menamatkan Sekolah Dasar, saya melanjutkan Sekolah Menengah Pertama Negeri Warujayeng sekarang berubah menjadi SMPN I Tanjunganom sekalian sorenya menempuh pendidikan di madrasah diniyah disebuah pondok pesantren, kemudian dilanjutkan di Sekolah Menengah Atas Negeri Warujayeng yang sekarang berubah menjadi SMAN 1 Tanjunganom di kota yang sama.

### **Peristiwa Penting.**

Karena berlatar belakang Sekolah Menengah Atas maka saya harus melanjutkan studi ke perguruan tinggi karena saya ingin merubah pola hidup yang sederhana ke pola yang lebih maju dan berkembang. Kemudian saya melanjutkan kuliah di Kota Malang di Kampus Universitas Islam Malang pada Fakultas Ilmu Administrasi Jurusan Ilmu Administrasi Negara. Selama berada di bangku kuliah, saya aktif di organisasi Intra dan extra kampus, baik itu senat mahasiswa, bela diri Gaguka: Gabungan Kungfu Karate, Permadi: Persatuan Mahasiswa Administrasi Indonesia, Pramuka Pandega, dan juga *Islamic Association of University Student*, dan banyak lagi kegiatan yang lainnya.

Setelah lulus kuliah saya mulai mencari pekerjaan dan kota-kota besarpun pernah saya singgahi, Solo, Semarang, Pekalongan, Tegal, Brebes, pernah juga sampai Jakarta bekerja sebagai wartawan POS Kota juga bekerja di sebuah penerbitan dan percetakan buku Yudhistira PT. Ghalia Indonesia Group.

### **Merubah Jalan Hidup.**

Berawal setelah kejadian krisis moneter pada tahun 1998 saya berhaluan pindah ke Jawa Timur dikota Surabaya dan memulai kehidupan yang baru begitu pula dengan usia yang juga terus mulai merangkak bertambah maka pekerjaan yang masih masuk logika adalah mengabdikan diri sebagai tenaga pengajar maka saya memutuskan untuk mengambil studi dan kuliah lagi untuk menambah

bekal ilmu, selain program studi Ilmu administrasi negara juga memperdalam di ilmu yang lain seperti ambil ilmu pendidikan, ilmu ekonomi juga ambil ilmu hukum, ikut juga pendidikan advokat (PKPA) dan *lawyer specialis* barang dan jasa (*certificate procurement lawyer*) dan menempuh kuliah di program pasca sarjana ambil magister manajemen serta Magister Administrasi Publik.

### **Pencapaian Yang Diraih**

Sebagaimana orang-orang yang lainnya yang ingin terus berkembang serta ingin mengembangkan diri selanjutnya saya kuliah lagi di program Doktor yaitu S3 Di Prodi Ilmu Sosial Universitas Merdeka Malang Dan S3 Prodi Ilmu Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan saya sambil mengajar diberbagai tempat di perguruan tinggi yang ada di Surabaya dan sekitarnya, pernah juga sebagai dosen di STIE YPM sekarang UMAHA, STIE Pemuda, STIE Fatahillah, STKIP Tribhuwana, AAKMAL Malang, menjabat ketua Badan Penjaminan Mutu/BPM, setelah itu menempati bidang Humas dan sampai sekarang menjabat sebagai ketua program studi Ilmu Administrasi Negara di Universitas Teknologi Surabaya. Untuk organisasi profesi sebagai wakil ketua AP3Knl Wilayah propinsi Jawa Timur dan selanjutnya diangkat sebagai anggota dewan pembina AP3Knl wilayah propinsi Jawa Timur, ISEI, Persaudaraan Dosen Republik Indonesia, Asosiasi Ahli Dan Dosen Republik Indonesia (ADRI) Forum Rektor, Ketua Bidang Investigasi, Advokasi Hukum dan HAM

Persatuan Wartawan Republik Indonesia (DPP-PWRI) dan juga Sebagai Pengurus PERARI Perkumpulan Pengacara Indonesia. Rupanya garis hidup saya sudah ditentukan oleh Allah untuk ditempatkan disini dan masih aktif sebagai dosen.

# POTRET PELAYANAN PUBLIK

## *Pemerintahan Desa*

Buku "Potret Pelayanan Publik Pemerintahan Desa" menyajikan analisis mendalam mengenai dinamika pelayanan administrasi publik di tingkat desa, yang merupakan fondasi dari pemerintahan lokal di Indonesia. Buku ini dibagi menjadi beberapa bab yang saling terkait, mulai dari peran pemerintahan desa, konsep pelayanan publik, hingga strategi peningkatan pelayanan publik di desa.

Bab pertama, "Peran Pemerintahan Desa," membahas secara rinci fungsi dan tanggung jawab pemerintahan desa dalam struktur administrasi negara Indonesia. Bab ini memberikan pemahaman tentang bagaimana pemerintahan desa beroperasi dan peran strategisnya dalam implementasi kebijakan dan pelayanan kepada masyarakat.

Selanjutnya, "Konsep Pelayanan Publik" menguraikan prinsip-prinsip dasar pelayanan publik, termasuk aspek legalitas, efektivitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan layanan kepada warga desa. Bab ini juga mengeksplorasi teori dan praktek terbaik yang bisa diadaptasi dalam konteks pelayanan publik di tingkat desa.

Dalam "Administrasi Pemerintahan Desa," pembaca diajak memahami struktur organisasi, tugas, dan fungsi administratif yang dimiliki oleh pemerintahan desa. Bab ini mencakup diskusi tentang alokasi sumber daya, pengelolaan anggaran, dan pengawasan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah desa.

Inti dari buku ini terletak pada "Potret Pelayanan Administrasi Publik Pemerintahan Desa," yang menggambarkan kondisi aktual dari pelayanan administrasi di berbagai desa di Indonesia. Melalui studi kasus dan analisis, bab ini menggambarkan tantangan dan peluang dalam pelayanan publik di tingkat desa.

Terakhir, "Strategi Peningkatan Pelayanan Publik di Desa" menyajikan berbagai strategi inovatif dan praktis untuk meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi publik. Bab ini mengusulkan model-model pembaharuan yang dapat diterapkan untuk memperkuat kapasitas pemerintahan desa dan memperbaiki kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Secara keseluruhan, buku ini bertujuan untuk memberikan wawasan komprehensif serta panduan praktis bagi pemangku kepentingan di tingkat desa dalam mengelola dan meningkatkan pelayanan administrasi publik. Buku ini sangat bermanfaat bagi pejabat desa, peneliti, dan praktisi pembangunan yang tertarik dalam pengembangan pelayanan publik dan pemerintahan lokal.

Penerbit  
**widina**  
www.penerbitwidina.com

ISBN 978-623-500-146-3



9 786235 001463