

**TATA KELOLA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI DESA BESAR II TERJUN
KECAMATAN PANTAI CERMIN KABUPATEN
SERDANG BEDAGAI**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Melengkapi Syarat Guna Memperoleh
Gelar Sarjana (S1) Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam
Universitas Islam Negeri Sumatera Utara*



**Program Studi:
PEMIKIRAN POLITIK ISLAM**



**FAKULTAS USHULUDDIN DAN STUDI ISLAM
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA
MEDAN
2022**

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul **Tata Kelola Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Besar II Terjun Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Serdang Bedagai** an. WIRANTO NIM 0404173063 Program Studi Pemikiran Politik Islam Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam UIN Sumatera Utara.

Skripsi ini telah diterima untuk memenuhi syarat memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Pemikiran Politik Islam

Medan, 17 Maret 2022
Panitia Sidang Munaqasyah Skripsi
Program Sarjana (S1)
Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam

Ketua,

Drs. Abu Syahrin, M.Ag
NIP.19671027 200003 1 002

Sekretaris

Wahyu Wiji Utomo, M.Pem.I
NIP.19900927 201903 1 009

Anggota

Dr. Junaidi, M.Si
NIP. 19810102 200912 1 009

Drs. Abu Syahrin, M.Ag
NIP. 19671027 200003 1 002

Dr. Elly Warnisyah Hrp, M.Ag
NIP. 19670320 200701 2 026

Siti Ismahani, M.Hum
NIP. 19690503 199903 2 003

Mengetahui:
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam
UIN Sumatera Utara

Prof. Dr. Amroeni Drajat, M.Ag
NIP.19650212 199403 1 001

PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul :

TATA KELOLA APARATUR PEMERINTAH DESA DALAM PELAYANAN PUBLIK DI DESA BESAR II TERJUN KECAMATAN PANTAI CERMIN KABUPATEN SERDANG BEDAGAI

Oleh:


WIRANTO
NIM: 0404173063

Dapat Disetujui dan Disahkan Sebagai Persyaratan untuk Memperoleh Gelar
Sarjana (S1) pada program Studi Pemikiran Politik Islam
Fakultas Ushuluddin dan Studi Islam
UIN Sumatera Utara

Medan, 17 Maret 2022

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

PEMBIMBING I



Dr. Junaidi, M.Si

NIP. 19810102 200912 1 009

PEMBIMBING II



Drs. Abu Syahrin, M.Ag

NIP.19671027 200003 1 002

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WIRANTO
NIM : 0404173063
Tempat, Tanggal Lahir : Besar II / 23 Mei 1999
Alamat : Dusun VII Desa Besar II Terjun Kec. Pantai Cermin

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Skripsi yang berjudul Tata Kelola Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Besar II Terjun Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Serdang Bedagai adalah benar-benar asli karya saya. Ide /gagasan orang lain yang ada di dalam karya ini disebutkan sumber pengambilannya.

Apabila ditemukan kemudian hari terdapat plagiat, maka saya bersedia dituntut, dan diberi sanksi yang ditetapkan. Saya akan mengembalikan gelar dan ijazah saya peroleh sebagaimana peraturan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya perbuat dengan sesungguhnya.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

Medan, 17 Maret 2022

Yang membuat pernyataan



WIRANTO



Nama : Wiranto
 NIM : 0404173063
 Jurusan : Pemikiran Politik Islam
 Judul Skripsi : Tata Kelola Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Studi Pada Desa Besar II Terjun Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Serdang Bedagai
 Pembimbing I : Dr. Junaidi, M.Si
 Pembimbing II : Drs. Abu Syahrin , M.Ag

ABSTRAK

Pada saat ini pelayanan publik desa banyak mendapat sorotan dari masyarakat. Pelayanan yang berkualitas sering kali mengalami kesulitan untuk dapat dicapai, karena aparat pemerintah desa seringkali belum mengetahui dan memahami bagaimana cara memberikan pelayanan yang baik, hal ini disebabkan oleh masih rendahnya kemampuan yang dimiliki aparat pemerintah desa. Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan produktivitas, kualitas pelayanan, responsifitas, tanggungjawab dan akuntabilitas dari tata kelola aparat desa dalam memberikan pelayanan publik di Desa Besar II Terjun sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya.

Metode yang dilakukan didalam penelitian ini adalah kualitatif, yaitu memberikan gambaran tentang Tata Kelola Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Pada Desa Besar II Terjun Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Serdang Bedagai. Penelitian ini berdasarkan lapangan dengan melakukan observasi lapangan dan wawancara dengan pihak-pihak yang dijadikan sebagai sampel penelitian.

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI

Berdasarkan hasil penelitian ini diperoleh kesimpulan bahwa kualitas pelayanan aparat desa Besar II Terjun, khususnya pelayanan administrasi berjalan dengan lancar. Hal ini dapat dilihat dari kepuasan masyarakat dari pelayanan yang diberikan oleh aparat desa, dimana masyarakat sudah merasa dilayani dengan baik dengan tata kelola dan keramahan pihak aparat dalam memberikan pelayanan. Perilaku aparat dalam melayani terlihat baik, namun lemahnya pengetahuan dan keterampilan adalah masalah yang terjadi bertahun-tahun. Pertanggung jawaban Aparatur desa memang bukan hanya dititikberatkan pada laporan pencapaian kinerja saja, namun juga pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Tata Kelola, Pemerintah Desa, Pelayanan Publik.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillah, Puji Syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas limpahan dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Tata Kelola Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik di Desa Besar II Terjun Kecamatan Pantai Cermin Kabupaten Serdang Bedagai”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian ini tidak terlepas dari bimbingan, bantuan dan sumbang saran dari segala pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Kepada kedua orang tua penulis yaitu **Bapak Marsiman** dan **Ibu Sukarni** yang telah mendidik dan membesarkan penulis hingga saat ini, kebaikan mereka tidak bisa diutarakan dengan kata-kata. Perjuangan serta dukungan dari kedua orang tua memberikan penulis semangat untuk bisa menyelesaikan pendidikan ini tepat padda waktunya. Penulis berharap semoga mereka tetap dalam lindungan Allah SWT.
2. Kepada Bapak **Prof. Dr. Syahrin Harahap, MA**, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah berdedikasi dalam memimpin Universitas Islam Negeri Sumatera Utara.
3. Kepada Bapak **Prof. Dr. Amroeni Drajat, M.Ag**, selaku dekan Fakultas Ushuluddin Dan Studi Islam.
4. Kepada Bapak **Drs. Abu Syahrin, M.Ag**, selaku Kepala Jurusan dan **Ibu Dr. Aprilinda M. Harahap, M.Ag** selaku sekretaris Jurusan dari Program Studi Pemikiran Politik Islam.
5. Kepada Bapak **Dr. Junaidi, M.Si**, selaku dosen pembimbing I dan Bapak **Drs. Abu Syahrin, M.Ag**, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan, bimbingan dan motivasi bagi penulis dalam menyusun skripsi ini.
6. Segenap Dosen, Pegawai, dan Civitas Akademik Fakultas Ushuluddin Dan Studi Islam, Universitas Islam Negeri Sumatera Utara yang telah banyak

memberikan bantuan fasilitas dan pelayanan dalam menjalankan perkuliahan dari awal hingga penyelesaian skripsi ini.

7. Bapak **Sulaimansyah**, selaku Kepala Desa Besar II Terjun yang telah memberi izin penelitian dan Bapak **Ahmad Ramdani** selaku Sekretaris Desa Besar II Terjun yang telah membantu dalam proses penelitian untuk penulisan skripsi ini serta segenap Aparat Desa Besar II Terjun atas segala bantuan yang diberikan.
8. Semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam meningkatkan mutu pendidikan di Indonesia pada umumnya dan bermanfaat bagi para pembaca.

Billahi Taufiq Wal Hidayah.

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuuh.

Medan, 27 Maret 2022

Penulis,



WIRANTO

NIM. 0404173063



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
BAB I	
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Kegunaan Penelitian	9
E. Metode Penelitian	10
F. Kajian Terdahulu	12
G. Sistematika Penulisan	14
BAB II	
KAJIAN TEORI	15
A. Pelayanan Publik	15
1. Pelayanan Publik	15
2. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	19
3. Standar Pelayanan Publik	21
4. Jenis-jenis Pelayanan Publik	23
B. Asas Pelayanan Publik	24
C. Transparansi	26
D. Pemerintah Desa	27
1. Pengertian Pemerintah Desa	27
2. Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa	31
BAB III	
METODE PENELITIAN	40
A. Jenis dan Pendekatan Penelitian.....	40
B. Lokasi Penelitian	42
C. Subjek Penelitian	43
D. Informan dan Sumber Data	43
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Analisis Data	45
BAB IV	

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	47
A. Deskripsi Lokasi Penelitian	47
1. Gambaran Umum Desa Besar II Terjun	47
2. Keadaan Gerografi dan Luas Wilayah	48
3. Sarana dan Prasarana	50
4. Sumber Daya Mansuia	51
5. Kondisi Pemerintahan Desa	52
B. Tata Kelola Aparatur Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik .	55
1. Produktivitas	56
2. Kualitas Pelayanan	62
3. Responsivitas	70
4. Responsibilitas	74
5. Akuntabilitas	76
BAB V	
KESIMPULAN	79
A. Kesimpulan	79
B. Saran	80
DAFTAR PUSTAKA	81



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 : Peta Desa Besar II Terjun	49
Gambar 4.2 : Bagan Struktur Perangkat Desa Besar II Terjun	54
Gambar 4.3 : Kantor Kepala Desa Besar II Terjun	69
Gambar 4.4 : Lokasi Pelayanan	70



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1: Nama-Nama Kepala Desa Besar II Terjun	48
Tabel 4.2 : Luas Wilayah di Desa Besar II Terjun	49
Tabel 4.3 : Sarana dan Prasarana Desa Besar II Terjun	50
Tabel 4.4 : Daftar Sumber Daya Manusia	51



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SUMATERA UTARA MEDAN