

**PERAN KEPALA DESA DALAM REFORMASI
BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK DI DESA
SAMBIBULU, KECAMATAN TAMAN, KABUPATEN
SIDOARJO**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik



Oleh :

**HAMDAN AISY ZUHDAN
NBI 1112000087**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

**PERAN KEPALA DESA DALAM REFORMASI
BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK DI DESA
SAMBIBULU, KECAMATAN TAMAN, KABUPATEN
SIDOARJO**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik dan
Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :

**HAMDAN AISY ZUHDAN
NBI 1112000087**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2024**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Hamdan Aisy Zuhdan

NBI : 1112000087

**Judul : Peran Kepala Desa Dalam Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik
di Desa Sambibulu, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo**

Surabaya, 1 Juli 2024

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

Disetujui oleh

Dosen Pembimbing 1

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P
NPP. 20120870103**

**Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M.M
NPP. 20120930298**

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 1 Juli 2024

Dewan Penguji :

1. Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M.M ()
Ketua

2. Drs. Supri Hartono, MS ()
Anggota 1

3. Eddy Wahyudi, SH.,M.Si ()
Anggota 2

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P

NPP. 20120870103

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Hamdan Aisy Zuhdan
NBI : 1112000087
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Peran Kepala Desa Dalam Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Desa Sambibulu, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadanya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 7 Juni 2024
Yang Membuat Pernyataan



(Hamdan Aisy Zuhdan)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA
ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hamdan Aisy Zuhdan
NBI/NPM : 1112000087
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Negara
Jenis Karya : Skripsi/Tesis/Laporan Penelitian/Praktek*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul : **“Peran Kepala Desa Dalam Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Desa Sambibulu, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo”**

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 7 Juli 2024

Yang Menyatakan



Hamdan Aisy Zuhdan

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa hormat dan kasih sayang, penulis mempersembahkan penelitian ini sebagai ungkapan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah berjasa dan bersedia menemani penulis selama menuntut ilmu di perguruan tinggi. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan kemudahan yang telah diberikan kepada penulis.
2. Terimakasih teruntuk kedua orang tua saya Ayah Maskur Rozi dan Ibu Chumaidah yang paling hebat, teristimewa dan berjasa dikehidupan saya, orang yang pantang menyerah dan tidak pernah putus memberikan do'a, dukungan, dan kasih sayang disetiap langkah perjalanan penulis dalam menuntut ilmu dari taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi.
3. Terimakasih kepada kakak saya Hurin Inin Nazilah yang rela mendukung secara moral serta materil dalam menyelesaikan tugas penelitian ini.
4. Terima kasih yang tak terhingga untuk Syailendra, Amanda, Faricha, Ulil, Reza, Angga, Aldian, dan Ricky yang bersedia menjadi sahabat dan keluarga bagi saya selama empat tahun. Kalian tidak hanya menjadi pilar kekuatan, pendorong semangat, dan pelipur lara dalam perjalanan panjang menyelesaikan perkuliahan ini. Tetapi juga perjalanan yang kita tempuh bersama, mengukir kenangan berharga yang akan terus membekas dalam ingatan. Terima kasih atas segalanya, kita telah membuktikan bahwa tidak ada sesuatu yang mustahil selama kita rela berjuang bersama.
5. Terima kasih kepada diri saya sendiri yang telah berjuang seorang diri dalam menuntaskan penelitian ini, tanpa pernah mengeluh.

Dengan segala kelebihan dan kekurangan yang ada, penulis menyadari bahwa mungkin masih terdapat kelemahan dalam penelitian ini. Akhir kata, semoga penelitian ini tetap dapat memberikan manfaat yang baik bagi kita semua.

Surabaya, 7 Juni 2024

Penulis

Hamdan Aisy Zuhdan

1112000087

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Data Pribadi

Nama lengkap : Hamdan Aisy Zuhdan
Tempat tanggal lahir : Sidoarjo, 27 Mei 2001
Alamat : Dusun Sambisari, Taman, Sidoarjo
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Kewarganegaraan : Republik Indonesia
Status Perkawinan : Belum Menikah
Agama : Islam
Email : aisyzuhdan@gmail.com
Nomor Telepon : 0896-1735-475

Riwayat Pendidikan

Periode

1. SDN Jemundo 2 Taman, Sidoarjo (2008 – 2014)
2. MTs Muhammadiyah 1 Taman, Sidoarjo (2014 – 2017)
3. SMK Muhammadiyah 1 Taman, Sidoarjo (2017 – 2020)
4. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya (2020 – 2024)

Riwayat Pekerjaan

Periode

1. PT. Telekomunikasi Indonesia Cabang Sepanjang (2020 – 2021)
2. Jasa Jual-Beli Kendaraan Bermotor (2020 – 2024)
3. Cv. Usama Teknik (2021 – 2023)
4. Jasa Detailing Kendaraan Bermotor (2022 – 2023)
5. PT. Perusahaan Listrik Negara UP3 Surabaya Utara (2023 – 2024)

RINGKASAN

Hamdan Aisy Zuhdan, 2024, **Peran Kepala Desa Dalam Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Desa Sambibulu, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo**

Peran kepala desa dalam reformasi birokrasi merujuk pada sebuah tindakan atau kontribusi yang diberikan oleh seorang pemimpin untuk memperbaiki sebuah tatanan birokrasi menjadi lebih baik dari sebelumnya. Latar belakang dilakukannya penelitian ini yaitu karena kurangnya responsivitas birokrasi pelayanan publik di desa Sambibulu, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. Oleh karena hal tersebut tujuan penelitian ini yaitu untuk mengidentifikasi dan menganalisis peran kepala desa dalam reformasi birokrasi pelayanan publik di desa Sambibulu, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo. Penelitian ini berjenis kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan untuk informannya yaitu Kepala Desa, Sekretaris Desa, dan Masyarakat desa Sambibulu. Sedangkan teori yang digunakan yaitu mengacu pada teori kepemimpinan *Servant Leadership* menurut Barbuto & Wheeler (2006) meliputi indikator *Altruistic Calling*, *Emotional Healing*, *Wisdom*, *Persuasive Mapping*, dan *Organizational Stewardship*. Hasil penelitian ini yaitu secara keseluruhan, peran kepala desa dalam reformasi birokrasi pelayanan publik di Desa Sambibulu sangatlah signifikan. Melalui komitmen, kebijaksanaan, dan kepemimpinan yang efektif, beliau berperan sebagai agen perubahan yang mendorong terciptanya sistem pelayanan publik yang lebih efisien, responsif, dan berkualitas. Selain itu kepala desa berperan aktif dalam berbagai aspek seperti mulai dari nilai-nilai demokrasi, keterbukaan terhadap partisipasi masyarakat, hingga kemampuan untuk memimpin dengan pendekatan inovatif. Kepala Desa Sambibulu berperan dalam mewujudkan pelayanan publik berkualitas dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Namun masih terdapat kesenjangan antara harapan masyarakat dan kenyataan seperti kurang konsisten dalam menerapkan pelayanan publik yang responsif.

Kata Kunci: Peran Kepala Desa, Reformasi Birokrasi, Pelayanan Publik

SUMMARY

Hamdan Aisy Zuhdan, 2024, **The Role of the Village Chief in the Bureaucratic Reform of Public Services in Sambibulu Village, Taman Sub-District, Sidoarjo Regency**

The role of the village head in bureaucratic reform refers to an action or contribution provided by a leader to improve a bureaucratic system to be better than before. The background of this research is due to the lack of bureaucracy responsiveness in public services in Sambibulu Village, Taman District, Sidoarjo Regency. Therefore, the research objective is to identify and analyze the role of the village head in bureaucratic reform of public services in Sambibulu Village, Taman District, Sidoarjo Regency. This research is qualitative in nature with data collection techniques including interviews, observations, and documentation. The informants are the Village Head, Village Secretary, and the villagers of Sambibulu. The theory used refers to the Servant Leadership theory by Barbuto & Wheeler (2006) which includes indicators such as Altruistic Calling, Emotional Healing, Wisdom, Persuasive Mapping, and Organizational Stewardship. The results of this study show that overall, the role of the village head in bureaucratic reform of public services in Desa Sambibulu is very significant. Through commitment, wisdom, and effective leadership, he acts as a change agent driving the establishment of a more efficient, responsive, and quality public service system. In addition, the village head is actively involved in various aspects ranging from democratic values, openness to community participation, to the ability to lead with an innovative approach. The Village Head of Sambibulu plays a role in realizing quality public services oriented towards community interests. However, there is still a gap between public expectations and reality, such as inconsistency in implementing responsive public services.

Keywords: Role of the Village Chief, Bureaucratic Reform, Public Services

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis menyusun Proposal Penelitian Tahun Ajaran 2022/2023. Penyusunan Penelitian ini sesuai dengan arahan yang telah diberikan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian ini adalah di Kantor Kelurahan Sambibulu yang beralamatkan di Jalan Jalan Raya Sambibulu No. 1 Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo, Provinsi Jawa Timur, Kode Pos 61257. Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM., CMA., CPA. selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Dr. Dra. Rachmawati Novaria, M.M selaku Dosen Pembimbing Satu
3. Drs. Adi Soesiantoro, M.Si selaku Dosen Pembimbing Dua

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan penyusunan Proposal Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna, maka dari itu kritik dan saran akan sangat diterima oleh penulis. Penulis berharap bahwa penelitian ini akan dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 7 Juni 2024

Hamdan Aisy Zuhdan

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL.....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	vii
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	11
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1 Penelitian Terdahulu.....	13
2.2 Landasan Teori.....	19
2.2.1 Konsep Kepala Desa.....	19
2.2.2 Kebijakan Publik.....	21
2.2.3 Reformasi Birokrasi.....	22
2.2.4 Servant Leadership.....	24
2.3 Kerangka Konseptual.....	26

BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Fokus Penelitian.....	28
3.3 Lokasi Penelitian.....	28
3.4 Sumber Data.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	33
4.1 Hasil Penelitian	33
4.1.1 Gambaran Umum Desa Sambibulu	33
4.1.2 Visi dan Misi Desa Sambibulu	34
4.1.3 Struktur Organisasi Kelurahan Desa Sambibulu ...	35
4.1.4 Peran Kepala Desa Dalam Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Desa Sambibulu, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo	36
4.1.4.1 Altruistic Calling	37
4.1.4.2 Emotional Healing	45
4.1.4.3 Wisdom.....	50
4.1.4.4 Persuasive mapping	57
4.1.4.5 Organizational stewardship	64
4.2 Pembahasan.....	70
4.2.1 Peran Kepala Desa Dalam Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik di Desa Sambibulu, Kecamatan Taman, Kabupaten Sidoarjo	70
4.2.2 Altruistic Calling	70
4.2.3 Emotional Healing	72
4.2.4 Wisdom.....	74
4.2.5 Persuasive Mapping.....	76

4.2.6 Organizational Stewardship.....	78
BAB V PENUTUP	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	82
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Dampak reformasi birokrasi.....	3
Tabel 1. 2 Area Reformasi Birokrasi dan Hasil Yang Diharapkan	4
Tabel 1. 3 Target Reformasi Birokrasi Kabupaten Sidoarjo	4
Tabel 1. 4 Pencapaian Reformasi Birokrasi Kabupaten Sidoarjo	5
Tabel 1. 5 Top 10 Wilayah Dengan Jumlah Laporan Terbanyak.....	6
Tabel 1. 6 Anggaran APBDES Sambibulu tahun 2022.....	8
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	13
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	29
Tabel 4. 1 Wilayah Administratif Desa Sambibulu	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Klasifikasi Laporan Masyarakat.....	6
Gambar 2. 1 Kerangka Konseptual	26
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data	31
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kelurahan Desa Sambibulu	35
Gambar 4. 2 Pemberdayaan Perempuan dan Bantuan Pendidikan.....	42
Gambar 4. 3 Penyerahan Sertipikat Tanah Sistematis Lengkap (PTSL).....	42
Gambar 4. 4 Peningkatan Gizi Balita dan Ibu Hamil.....	43
Gambar 4. 5 Kegiatan Dalam Rangka Penerimaan Calon Pekerja	43
Gambar 4. 6 Pelayanan Administratif di Malam Hari.....	43
Gambar 4. 7 Agrowisata Sambibulu	44
Gambar 4. 8 Pelayanan Di Kantor Desa Sambibulu	49
Gambar 4. 9 Perangkat Desa Menjelaskan Prosedur dan Persyaratan	49
Gambar 4. 10 Musyawarah Dengan Rt/Rw Terkait Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik.....	56
Gambar 4. 11 Perangkat Desa Menjelaskan Alur dan Prosedur	56
Gambar 4. 12 Perangkat Desa Dibekali Keahlian Teknologi Informasi	56
Gambar 4. 13 Seleksi Computer Assisted Test (CAT) Perangkat Desa Sambibulu	57
Gambar 4. 14 Kegiatan Musyawarah Bersama Organisasi dan Lembaga Desa	62
Gambar 4. 15 Musyawarah Dengan Masyarakat	62
Gambar 4. 16 Keberadaan Kotak Saran	62
Gambar 4. 17 Pelibatan Pegawai Dalam Kegiatan Bantuan Sosial.....	63
Gambar 4. 18 Kolaborasi Antar Pegawai Dalam Melaksanakan Tugas	69
Gambar 4. 19 Pelayanan Administrasi Melibatkan Ketua Rt/Rw	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	86
Lampiran 2 Dokumentasi Wawancara	89
Lampiran 3 Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 1	93
Lampiran 4 Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 2	94
Lampiran 5 Lembar Revisi Ujian Skripsi Dosen Penguji 3	95
Lampiran 6 Surat Perijinan Observasi Instansi Perguruan Tinggi	96
Lampiran 7 Surat Perijinan Observasi Bakesbangpol Provinsi Jawa Timur.....	97
Lampiran 8 Surat Perijinan Observasi Bakesbangpol Kabupaten Sidoarjo	98
Lampiran 9 Tanda Persetujuan Skripsi	99
Lampiran 10 Kartu Bimbingan Skripsi	100
Lampiran 11 Hasil Turnitin.....	102