

**BUDAYA KINERJA PELAYANAN PUBLIK DESA
KALISONGO KECAMATAN DAU KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

ADMINISTRASI PUBLIK



**Disusun Oleh:
APLIANA INNA KII
2018210165**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2022**

ABSTRAK

Budaya kerja pemerintah sangat dibutuhkan dalam mendukung aktivitas aparat pemerintah dalam membangun kembali pemerintah yang berada dalam keadaan terpuruk. Pelayanan publik menjadi salah satu tolak ukur kinerja pemerintah yang dapat dinilai langsung oleh masyarakat berkaitan dengan kualitas layanan publik yang dapat dirasakan dampaknya oleh masyarakat. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif, teknik pengumpulan data yang digunakan melalui metode yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi, teknik penentuan informan yaitu menggunakan *purposive sampling*. Untuk menguji keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi data. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan budaya kinerja pemerintah Desa Kalisongo dalam pelayanan publik itu sampai saat ini sudah dilaksanakan sesuai koridor yang ada, seperti pelayanan surat domisili, E,KTP, kartu keluarga, kartu Indonesia anak, pelayanan juga sudah cukup baik.

Kata kunci: Budaya Kinerja Pelayanan Publik.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Budaya dalam pelayanan memberikan pengaruh besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Budaya merupakan sebagai sesuatu yang dapat membedakan masyarakat yang satu dengan masyarakat lain dengan cara menjalin komunikasi untuk melakukan suatu pekerjaan. Budaya juga dapat menjadi tolak ukur untuk dalam suatu kelompok masyarakat yang dijadikan suatu pandangan untuk menciptakan keserasian perilaku dan tindakan. Budaya sangat berpengaruh terhadap kinerja dan perilaku organisasi, salah satunya kinerja pelayanan publik. Menurut Triguno (2017) menjelaskan bahwa budaya kerja ialah suatu perilaku pengolahan administratif yang dapat memberikan perkembangan terhadap proses pengolahan barang dan jasa layanan yang memiliki kualitas yang memiliki arti pengoptimalan, ekonomis, bermanfaat dan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat.

Berdasarkan Peraturan pada Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 tentang Pengembangan Budaya Kerja mengatur bahwa suatu makna yang dilakukan untuk dapat memantau perkembangan budaya kerja pemerintah di lingkungan kerja suatu lembaga, agar mencapai suatu peningkatan semangat kerja dan pertanggungjawaban pemerintah secara konsisten berkaitan dengan tugas dan fungsi yang diberikan cerminan dan sikap kerja didasari nilai-nilai yang

membangun sumber daya manusia, dan menghasilkan budaya kerja yang baik. Budaya kerja yang memiliki tujuan yaitu agar dapat merubah sikap dan perilaku, individu, kelompok agar pemerintah dapat memberikan peningkatan terhadap peningkatan produktivitasnya dalam menghadapi setiap permasalahan yang ada. Kinerja pelayanan publik dapat dikatakan sebagai kinerja pemerintah yang umumnya pelayanan publik dapat menjadi tanggungjawab pemerintah. Menurut Widodo (2016), mengatakan bahwa kinerja ialah suatu rangkaian kegiatan yang disempurnakan berkaitan dengan tugas sebagaimana yang diharapkan. Kinerja pelayanan publik dapat diukur atas dasar nilai keberhasilan dan kegagalan kegiatan yang dilakukan berkaitan dengan sasaran dan tujuan.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam rangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan layanan berkaitan dengan norma yang berkaitan dengan undang-undang disetiap warga Negara atas barang dan jasa dalam pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan dapat diukur dan dijadikan sebagai acuan dalam menilai kualitas pelayanan pemerintah terhadap masyarakat agar pelayanan menjadi lebih berkualitas, cepat, mudah terjangkau. Berdasarkan Undang-undang yang berkaitan dengan layanan publik tersebut dapat memberikan kepastian norma terhadap hubungan masyarakat dengan pemerintah itu sendiri. Pelayanan publik merupakan memberikan pelayanan atas apa yang dibutuhkan oleh masyarakat dan memiliki peran dalam organisasi berkaitan dengan norma yang telah diperoleh. Menurut Sinambela.(2016), mengatakan bahwa pelayanan publik ialah memberikan pelayanan publik pada masyarakat yang berkaitan dalam menggunakan fasilitas

umum baik itu jasa maupun non jasa yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat yang melakukan kegiatan.

Desa Kalisongo adalah Desa yang sudah mengembangkan budaya kinerja pelayanan publik. Namun pada kenyataan berdasarkan informasi yang didapatkan dari kegiatan pra penelitian yang melakukan (observasi awal) setempat budaya kinerja pelayanan publik di kantor Desa Kalisongo yaitu dalam pembuatan surat menyurat tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan dalam hal melayani masyarakat, baik itu dalam pengurusan surat pengantar, pembuatan kartu keluarga, KTP, KIA dan akte kelahiran dan lain – lain. Menurut Teguh Santoso (2016:11) dijelaskan bahwa Kepemimpinan yang kurang tegas dalam menghadapi suatu masalah, komunikasi yang kurang terstruktur, keterbatasan dana, dan rendahnya tingkat pendidikan masyarakat.

Sesuai dengan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian di Desa Kalisongo dengan judul” **Budaya Kinerja Pelayanan Publik Desa Kalisongo Kecamatan Dau Kabupaten Malang**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Budaya kinerja pelayanan publik di Desa Kalisongo Kecamatan Dau?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi dalam budaya kinerja pelayanan publik ?

1.3 Tujuan Penelitian

- 1 Mengetahui dan menganalisis Budaya kinerja pelayanan publik di Desa Kalisongo Kecamatan Dau
- 2 Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam Budaya kinerja pelayanan publik

1.4 Manfaat Penelitian

- 1 Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat membantu memperluas pengetahuan yang bermanfaat bagi yang pengembangan ilmu administrasi publik juga sebagai bahan pembandingan atas penelitian serupa mengenai budaya kinerja pelayanan publik

- 2 Manfaat Praktis

Sebagai informasi untuk pemerintah Desa Kalisongo sebagai kajian lebih lanjut mengenai budaya kinerja pelayanan publik agar dapat diterapkan sebaik-baiknya dan masyarakat juga tahu dari sistem informasi yang berbasis *website*.

DAFTAR PUSTAKA

- Arsyad, Daniati. 2021. *Etika Administrasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan*. Jurnal universitas madako toiltoli, 1(12),2783
- Frinaldi Aldri 2014, *Pengaruh Budaya Kerja Pegawai Negeri Sipil Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Cacatan Sipil Dan Kependudukan Kota Payakumbuh*,Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang,
- Hutusiot S. C.2011.*Pelayanan Publik Teori*.Jakarta. MagnaScript Publishing
- Hardiyansyah,2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media Hasibuan Melayu.
- Lestari Widi Asih, Wicaksono Bagus Dhika. 2019. *Pengembangan Kapasitas Kelembagaan (Capacity Building) Dalam Upaya Meningkatkan Kinerja Pegawai*. Jurnal FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi,9 (1)
- Lapian, M. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik di desa lalumpe kecamatan monotoling kabupaten minahasa selatan*. jurnal 1(1)
- Moleong, J. Lexi. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moleong, J. Lexi. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Mukaron, Z. H. Laksana W. M. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government dan Good Governance*. CV Pustaka Setia.
- Mukaron, Z. H. Laksana W. M. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 2012 *tentang Pengembangan Budaya Kerja*.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta,Cv.

Siswadi Edi. 2012.*Reengineering BUMD Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan yang Unggul* Bandung Mutiara .

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. <http://ult.uny.ac.id/sites/ult.uny.ac.id/files/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan-Publik.pdf>

Wahyudi K.2018.*Etika Adminstrasi Negara*. Jakarta, PT RajaGrafindo Persada.

