

**KINERJA PEMERINTAH DALAM LAYANAN ADMINISTRASI DI  
KANTOR DESA SUMBERGONDO KECAMATAN BUMIAJI  
KOTA BATU**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Gelar Sarjana Administrasi Publik**



**Oleh :**

**YULIA BERNADETA**

**2019210179**

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

**2023**

**KINERJA PEMERINTAH DALAM LAYANAN ADMINISTRASI DI  
KANTOR DESA SUMBERGONDO KECAMATAN BUMIAJI  
KOTA BATU**

Yulia Bernadeta, Willy Try Hardianto, Agustinus Ghunu  
Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang  
Email: [yuliabernadetha17@gmail.com](mailto:yuliabernadetha17@gmail.com)

**RINGKASAN**

Kinerja merupakan hasil kerja atau pertanggungjawaban individu atau kelompok atas suatu pekerjaan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan. Penelitian kinerja pemerintah desa dalam layanan publik administrasi dilakukan karena adanya kendala yang ditemukan di Kantor Desa Sumbergondo Kecamatan Bumiaji Kota Batu yakni masih terdapat masyarakat yang belum memahami tentang persyaratan yang dibutuhkan dalam mengurus layanan administrasi. Riset ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kinerja pemerintah desa dalam layanan administrasi dan mengidentifikasi apa faktor pendukung dan penghambat kinerja pemerintah desa dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Sumbergondo. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data yang terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Penentuan informan menggunakan teknik *purposive sampling*. Instrumen penelitian berupa pedoman wawancara dan alat dokumentasi. Teknik analisis data dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Untuk menguji keabsahan data dilakukan dengan cara triangulasi teknik. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa kinerja pemerintah desa dalam layanan administrasi di Kantor Desa Sumbergondo Kecamatan Bumiaji Kota Batu sudah berjalan dengan baik, hal ini dilihat dari kelima indikator dari Dwiyanto, (2006:50-51) yakni produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Faktor pendukung kinerja pemerintah desa dalam pelayanan administrasi diantaranya adalah sistem kerja sama antara pemerintah desa dalam lingkup desa, tersedianya sarana prasarana pendukung yang lengkap dan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) yang memadai. Hambatan kinerja pemerintah desa dalam pelayanan administrasi di Kantor Desa Sumbergondo Kecamatan Bumiaji Kota Batu diantaranya adalah minimnya pemahaman masyarakat terkait kelengkapan persyaratan layanan administrasi dan kurangnya pemahaman masyarakat terkait Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan serta kurangnya disiplin aparatur pemerintah desa.

**Kata Kunci: Kinerja, Pemerintah Desa dan Pelayanan Administrasi**

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Dua aspek kinerja pemerintah yakni kinerja staff dan kinerja organisasi. Kinerja staff karyawan adalah hasil dari pekerjaan individu selama periode tertentu dalam mencapai tujuan organisasi (Sedarmayanti, 2016: 187) sementara kinerja organisasi berdasarkan pandangan (Mukarom, 2015: 186), kinerja organisasi adalah hasil pekerjaan sebagai seluruh organisasi di mencapai tujuan yang dinyatakan. Kinerja karyawan dan kinerja organisasi saling berhubungan karena tujuan organisasi tidak dapat dicapai tanpa kinerja karyawan.

Arah pengembangan administrasi publik mengacu pada profesionalisme kinerja pejabat pemerintah dalam layanan publik. Ini berorientasi pada fungsi pemerintah dalam menyediakan layanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilakukan oleh lembaga pemerintah di pusat tingkat regional. Dalam hal ini, salah satu lembaga yang dibentuk oleh pemerintah daerah yakni desa.

Hukum Republik Indonesia Nomor 6 tahun 2014 mengenai desa, desa tersebut adalah unit komunitas hukum mempunyai batasan teritorial resmi untuk menata dan mengorganisasikan pekerjaan pemerintah, kebutuhan warga setempat menurut prakarsa masyarakat, hak asal atau hak tradisional yang disahkan dan dihargai sistem pemerintah negara Indonesia. Aparat pemerintah desa termasuk kepala desa dan dibantu oleh pejabat sebagai pemangku urusan pemerintahan dan keperluan masyarakat.

Desa dengan administrasi pemerintah adalah hubungan arena politik terdekat antara masyarakat dan pemegang kekuasaan (alat desa). Tugas penting pemerintah desa adalah untuk memberikan layanan administrasi kepada masyarakat (Rosidin, 2019: 197). Pemerintah desa sebagai jasa layanan publik harus bisa memberikan layanan administrasi pemerintah yang baik dan berkualitas terhadap masyarakat. Kualitas layanan yang disediakan tergantung pada kinerja penyedia layanan. Layanan Administratif adalah layanan penerbitan surat legal yang diperlukan publik, seperti status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau kontrol suatu barang, dan sebagainya. Dokumen termasuk: kartu identitas (KTP), akta nikah, akta kelahiran dan lainnya (Mulyawan, 2016: 41).

Kinerja birokrasi melalui keputusan Menteri Pendayaguna Aparatur Negara (Menpan) No. 63 Tahun 2003 mempersembahkan tanda atau landasan layanan birokrasi publik. Berbagai macam landasan layanan, seperti kesederhanaan, keamanan, kepastian, keterbukaan, kejelasan, efisien, keadilan dan ekonomi adalah prinsip layanan yang harus ditampung agen jasa publik di Indonesia.

Layanan publik adalah tolok ukur standar kinerja pemerintah yang nyata dan konkret. Komunitas menilai kinerja aparat berdasarkan kualitas layanan publik yang didapatkan dikarenakan dampaknya dirasakan langsung oleh semua lingkaran masyarakat. Kesuksesan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara kompeten, tepat, berdaya guna, dan bertanggung jawab dapat meningkatkan pandangan baik masyarakat sebagai pelanggan layanan publik, yang mempunyai

kebutuhan dan keinginan kinerja penyedia layanan publik professional (Mukarom, 2015: 79)

Kinerja layanan publik dijalankan pemerintah dianggap masih buruk atau miskin. Hasil penelitian yang dilakukan oleh (Kusnender, 2018) menunjukkan bahwa kurangnya sensitivitas pemerintah desa dalam mengakui kebutuhan masyarakat dalam hal layanan, seperti kebutuhan masyarakat mengenai persyaratan untuk mengurus administrasi populasi. Ini menandakan kesanggupan organisasi publik dalam melaksanakan misinya dan bertujuan untuk memenuhi keperluan masyarakat masih kurang dan prinsip keterbukaan layanan belum direalisasikan dengan baik.

Penelitian tentang kinerja pemerintah desa dalam administrasi layanan publik dilakukan karena hambatan yang ditemukan di kantor desa Sumbergondo, yaitu masih ada orang yang tidak memahami persyaratan yang diperlukan dalam mengelola layanan administrasi, membuat kartu identitas (KTP), kartu keluarga (KK), Sertifikat lahir, sertifikat kematian, dan layanan administrasi lainnya, sehingga layanan menjadi terhambat dan kurang optimal. Kurangnya pemahaman masyarakat tentang persyaratan yang diperlukan dalam layanan administrasi karena kinerja pemerintah desa dalam memberikan informasi kepada masyarakat masih belum optimal. Kurangnya informasi publik bertentangan dengan landasan layanan, yaitu keterbukaan dan kejelasan, pemerintah harus terbuka dan jelas bagi masyarakat tentang informasi layanan sehingga layanan yang diberikan kepada masyarakat dapat dilakukan dengan cepat, mudah dan menghasilkan layanan maksimum. Kinerja pelayanan publik sebagai tolok ukur untuk menilai keberhasilan suatu kegiatan

pelayanan publik. Pelayanan yang diterima masyarakat sesuai dengan tujuan yang diharapkan, kinerja pemberi pelayanan baik, tetapi jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan yang diharapkan maka kinerja pemberi pelayanan kurang baik. Oleh karena itu, kinerja pemerintah menentukan kualitas pelayanan yang diberikan.

Deskripsi di atas, melatari penulis melakukan penelitian "KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM LAYANAN ADMINISTRASI DI KANTOR DESA SUMBERGONDO, KECAMATAN BUMIAJI, KOTA BATU".

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana kinerja aparat dalam layanan administrasi kantor Desa Sumbergondo?
2. Apa faktor penunjang dan penghalang kinerja pemerintah desa melayani administrasi di Kantor Desa Sumbergondo?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kinerja pemerintah layanan administrasi kantor Desa Sumbergondo
2. Agar memahami faktor penunjang dan perintang kinerja pemerintah desa dalam layanan administrasi.

## **1.4 Manfaat Riset**

### **1 Bagi Peneliti**

Diharapkan dapat meluaskan pandangan dan pengetahuan periset sendiri di bidang kinerja pemerintah dalam layanan administrasi.

### **2 Bagi Pihak Lain**

Penelitian ini adalah sebagai bahan bacaan, rujukan, referensi dan sebagai karya sains untuk penelitian lebih lanjut.

3 Bagi Instansi

Penelitian ini diharapkan menjadi input dan pertimbangan serta rekomendasi untuk lembaga terkait untuk meningkatkan kinerja pemerintah desa dalam melayani masyarakat, terutama dalam layanan administrasi populasi untuk menciptakan layanan berkualitas.

**DAFTAR PUSTAKAN**

Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjadara University Press

Hardani,dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV.

Pustaka Ilmu Group.

[https://perpustakaan.gunungsitilikota.go.id/uploaded\\_files/temporary/Digital](https://perpustakaan.gunungsitilikota.go.id/uploaded_files/temporary/Digital)

[Collection/YjU0ZDA0M2M0ZjE5ZWZk3NWI0MGJhYmI2YWYyNm](https://perpustakaan.gunungsitilikota.go.id/uploaded_files/temporary/Digital)

[M1YTFINWE5Yg==.pdf](https://perpustakaan.gunungsitilikota.go.id/uploaded_files/temporary/Digital) diakses pada tanggal 29 September 2022.

Mahmudin. 2015. *Manajemen Kinerja Pelayanan Publik*. UPP STIM YKPN

Mukarom, Zaenal. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka

Setia. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1246651> diakses pada

tanggal 1 Oktober 2022.

Mukarom, Zaenal. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia

Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD

PRES. <http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2016/10/01-buku->

[OK\\_opt.pdf](http://pustaka.unpad.ac.id/wp-content/uploads/2016/10/01-buku-) diakses pada tanggal 16 Oktober 2022.

Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan*

*Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat

Cendekia.

[http://eprints.ipdn.ac.id/4509/2/BUKU%20KUALITAS%20PELAYANAN%](http://eprints.ipdn.ac.id/4509/2/BUKU%20KUALITAS%20PELAYANAN%20PUBLIK.pdf)

[20PUBLIK.pdf](http://eprints.ipdn.ac.id/4509/2/BUKU%20KUALITAS%20PELAYANAN%20PUBLIK.pdf) diakses pada tanggal 18 Oktober 2022.

- Rosidin, Utang. 2019. *Pemberdayaan Desa Dalam Sistem pemerintahan Daerah (Prespektif Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014)*. Bandung: Pustaka Setia.
- Sedarmayanti. 2016. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.

**Jurnal:**

- Afrizal, D. (2018). *Analisis Kinerja Birokrasi Publik pada Dinas Sosial Kota Dumai*. *SOROT*, 13(1), 53-62.  
<https://sorot.ejournal.unri.ac.id/index.php/JS/article/view/5655> diakses pada tanggal 1 Oktober 2022.
- Ghunu, Agustinus, dkk. (2021). *The Influence of Hospital Service Factors, Quality of Hospitals, And Quality of Medical Personnel on Patients Intentions for Treatment in Singapore for Hospital Policies in Indonesia and Hospitals in Singapore with International Standards*, *International Journal of Research and Opinion*, Vol. 8 No. 6 (2021),  
<https://researchopinion.in/index.php/jro/issue/view/26> diakses pada tanggal 3 Oktober 2022.
- Kusnendar, A. (2018). *Kinerja Pemerintah Desa Dalam Pelayanan Publik Di Desa Cijulang Kecamatan Cijulang Kabupaten Pangandaran*. *Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara*, 5(3), 1-8.

<https://core.ac.uk/download/pdf/228850563.pdf> diakses pada tanggal 1 Oktober 2022.

Desa, K. P. (2019). *Kinerja Pemerintah dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Siawung Kecamatan Barru Kabupaten Barru*.  
<https://www.merajajournal.com/index.php/mrj/article/download/43/30> diakses pada tanggal 3 Oktober 2022.

Rahayu, I. (2020). *Kinerja Pemerintah Desa Dalam Memberikan Pelayanan Prima Di Desa Tegalsari Barat Kecamatan Ampelgading Kabupaten Pemalang* (Doctoral dissertation, Universitas Pancasakti Tegal).  
<http://repository.upstegal.ac.id/1310/> diakses pada tanggal 6 Oktober 2022.

#### **Peraturan Undang –Undang:**

Undang-Undang No. 24 Tahun 2013 tentang Perubahan Atas UU No. 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.  
<https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/38985/uu-no-24-tahun-2013> diakses pada tanggal 9 Oktober 2022.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.  
<https://jdih.go.id/files/4/2009uu025.pdf> diakses pada tanggal 10 Oktober 2022.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.  
[https://www.dpr.go.id/dokjdi/document/uu/UU\\_2014\\_6.pdf](https://www.dpr.go.id/dokjdi/document/uu/UU_2014_6.pdf) diakses pada tanggal 7 Oktober 2022.

Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang penyelenggara pelayanan publik Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

<http://eprints.ipdn.ac.id/4509/2/BUKU%20KUALITAS%20PELAYANAN%20PUBLIK.pdf> diakses pada tanggal 18 Oktober 2022