

# Yulia Bernadeta

*by* UNITRI Press

---

**Submission date:** 17-Apr-2023 12:15PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1998252826

**File name:** Yulia\_Bernadeta.docx (36.41K)

**Word count:** 1065

**Character count:** 7479

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

**SKRIPSI**



**Oleh :  
YULIA BERNADETA  
2019210179**

**6  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG  
2023**

## RINGKASAN

1 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. 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 profesional (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 pe layanan yang diberikan.

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

## 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?

## 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.

## 4. Manfaat Riset

### 1. Bagi Peneliti

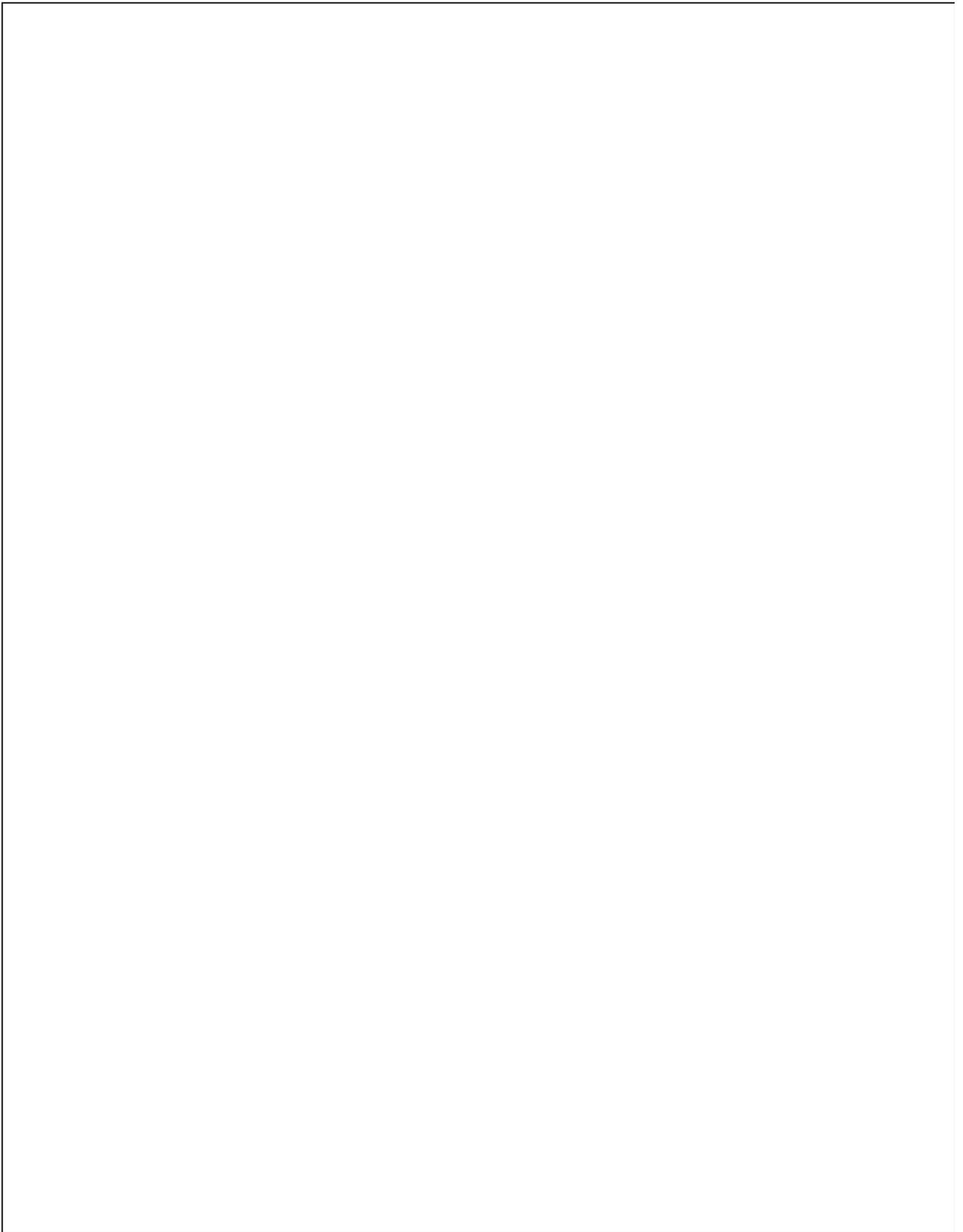
Diharapkan dapat meluaskan pandangan dan pengetahuan periset sendiri di bidang kinerja pemerintah dalam layanan administrasi.

### 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.



# Yulia Bernadeta

## ORIGINALITY REPORT

**20%**  
SIMILARITY INDEX

**20%**  
INTERNET SOURCES

**8%**  
PUBLICATIONS

**7%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://repository.uinjambi.ac.id">repository.uinjambi.ac.id</a> Internet Source	6%
2	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://repository.unisba.ac.id">repository.unisba.ac.id</a> Internet Source	2%
4	<a href="http://repository.unimar-amni.ac.id">repository.unimar-amni.ac.id</a> Internet Source	2%
5	Submitted to Udayana University Student Paper	1%
6	<a href="http://publikasi.unitri.ac.id">publikasi.unitri.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://sinta.unud.ac.id">sinta.unud.ac.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://garuda.kemdikbud.go.id">garuda.kemdikbud.go.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://repository.uksw.edu">repository.uksw.edu</a> Internet Source	1%

10	123dok.com Internet Source	1 %
11	id.123dok.com Internet Source	1 %
12	jurnal.radenfatah.ac.id Internet Source	1 %
13	repositori.usu.ac.id Internet Source	1 %
14	Arief Sumeru. "KEDUDUKAN PEJABAT KEPALA DESA DALAM PENYELENGGARAAN PEMERINTAHAN DESA", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2016 Publication	1 %

Exclude quotes  On

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  On

# Yulia Bernadeta

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---