

**PENGUKURAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KELURAHAN TUNGGULWULUNG**

SKRIPSI



**OLEH:
ROSTINA
2019210054**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG
2022**

ROSTINA, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK, 2023
PENGUKURAN PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI
KELURAHAN TUNGGULWULUNG

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Asih Widi Lestari, S.AP.,M.AP

Dosen Pembimbing Pendamping : Dekki Umamur Rais S.Sos.,M.Soc.Se

RINGKASAN

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengukuran Kinerja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Tunggulwulung Kec.Lowokwaru Kota Malang. Demi mencapai kepercayaan masyarakat pemerintah harus meningkatkan kualitas kinerja pemerintah untuk mencapai kesatuan kerja sama dan membutuhkan waktu yang cukup efektif dan efisien. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Data diperoleh dari data primer dan data sekunder. Pengumpulan data menggunakan wawancara,observasi dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Teknik analisis data dalam penelitian ini reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengukuran kinerja dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu dilihat dari keadilan, partisipasi, akuntabilitas, transparansi dan aksesibilitas.Sedangkan untuk faktor pendukung yaitu sudah ditetapkan keadilan dalam bidang pelayanan serta tidak adanya perbedaan dalam melayani bagi masyarakat dan pemerintah. Sedangkan faktor penghambat yaitu kurangnya sumber daya manusia terhadap pelayanan administrasi kependudukan dengan kebutuhan masyarakat lansia dan pelayanan administrasi yang masih belum adanya kunjungan setiap warga yang lansia.

Kata Kunci: pelayanan publik, kependudukan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sesuai dengan aspek kinerja individu dan organisasi, kinerja pegawai yaitu pencapaian kerja individu di suatu organisasi dan kinerja organisasi yakni integritas yang dicapai dalam organisasi. Kinerja organisasi yang paling utama adalah adanya kinerja, dilihat dari tingkat proses sejauh mana tugas yang telah dilaksanakan melalui kekuasaan dalam cara yang terlihat dan nyata, Kinerja organisasi sudah diselenggarakan dengan susunan dalam memperoleh tercapainya suatu organisasi dengan misi yang telah ditetapkan sebagai pedoman menjalankan tugas sesuai peraturan dalam pencapaian tujuan organisasi. Sesuai petunjuk dari pegawai yang aktif dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

a. Menurut Harbani, (2019: 203) demi mencapai kepercayaan masyarakat pemerintah harus meningkatkan kualitas kinerja pemerintah untuk mencapai kesatuan kerja sama dan membutuhkan waktu yang cukup efektif dan efisien. Pemerintah daerah membutuhkan otonomi daerah, untuk mengalokasikan sumber daya, dan membuat pelayanan, sehingga tercapai target kerja dalam organisasi pemerintah dan jelaskan struktur desa yang berhubungan dengan masyarakat sebagai ukuran keberhasilan kota khususnya otonomi daerah. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Tentang Pemerintah Daerah.

b. Pelayanan administrasi publik merupakan bagian dari kinerja pemerintah dilihat dari pekerjaan pemerintah dengan kualitas pelayanan publik yang diterima demi kepentingan masyarakat. Pencapaian kinerja pelayanan publik yang efektif dan efisien serta pertanggungjawaban untuk mengangkat dalam mewujudkan nilai positif bagi pemerintah di masyarakat. Mengingat fungsi pemerintah adalah menyediakan pelayanan kepada masyarakat, maka diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional demi meningkatkan kualitas pelayanan. Menurut mukarom, (2015-79).

c. Dalam penelitian ini tentang pengukuran kinerja kerja dalam pelayanan publik pelayanan administrasi kependudukan dalam rangkaian pengelolaan informasi dalam pelayanan publik di masyarakat yang didukung oleh pemerintah di Kelurahan

Tunggulwulung. Dalam menyediakan pelayanan di kecamatan tunggulwulung tentunya akan memiliki hambatan mengenai kinerja kerja pada pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan hambatan yang dirasakan oleh masyarakat saat ini adalah pelayanan administrasi dengan tingkat pencapaian pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan tata kelola pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP), dengan pelayanan yang lainnya, dalam pelayanan yang diberikan belum lengkap persyaratannya. Dalam menyediakan pelayanan administrasi seperti pelayanan Akta Cerai dan lain-lain selalu memiliki kendala yang dihadapi. Berdasarkan hal tersebut informasi dari pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat penting mengenai persyaratan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dalam penelitian ini maka peneliti melihat persoalan ini dan ingin meneliti dengan judul **“Pengukuran Kinerja Administrasi Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Desa Tunggulwulung”**

1.2 Rumusan masalah

Seperti yang dijelaskan pada latar belakang ditulis pada proposal ini maka penentuan rumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana Pengukuran Kinerja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Tunggulwulung?
2. Apa yang menjadi Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Pengukuran Kinerja Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Tunggulwulung?

1.3 Tujuan Penelitian

2. Mengetahui bagaimana Pengukuran Kinerja Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Tunggulwulung

3. Mengetahui Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Pengukuran Kinerja Pemerintah Dalam Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Tunggulwulung

1.4 Manfaat Penelitian

Peneliti memberikan manfaat dibagi dalam tiga bagian yaitu:

1. Manfaat Praktis

Sedangkan Manfaat praktis penelitian merupakan masukan kepada pemerintah tunggulwulung, dapat mengembangkan pola pikir pemerintah di kelurahan tunggulwulung dalam pengukuran kinerja pelayanan publik administrasi kependudukan.

2. Manfaat Umum

Manfaat umum dalam penelitian ini untuk sumbangan pikiran melalui media dan referensi untuk mengembangkan pola pikir yang bermanfaat dalam meningkatkan pemahaman.

DAFTAR PUSTAKA

- a. Agus Dwiyanto, 2006, *Mewujudkan Good Geovernance Melalui Pelayanan Public*. Yogyakarta: UGM Press.
- b. Agus Dwiyanto. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press.
- c. Ahmadi, R. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Ar-Ruzz Media.
- d. Ahmadi, Rulam. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif* Yogyakarta: Ar-Riz Media. Baharsjah, M.Sc, Prof.
- e. Bogdan, Biklen, 1982 Pengantar studi Penelitian, PT ALFABETA, Bandung.
- f. Dewa Ketut Sukardi. 2010. *Pengantar Pela aan Program Bimbingan dan Konseling di Sekolah*. Jakarta: Rineka Cipta.
- g. Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- h. Moleong, L. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- i. Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- j. Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia, 2015.
- k. Pasolong, Harbani. 2016. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- l. Sugiyono 2015. *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*.
 - m. Bandung: Alfabeta.
- n. Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- o. Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan Kombinasi (Mixed Methods, 308*. Bandung: Alfabeta.
- p. Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- q. Suyadi Prawirosentono. 1999. *Manajemen sumber Daya Manusia (Kebijakan Kinerja Karyawan), Kiat membangun Organisasi Kompetitif menjelang Perdagangan Bebas Dunia, Edisi Pertama*. Yogyakarta;BPFE
- r. Tika, Pabundu. 2014. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Cetakan Kelima. Jakarta : PT Bumi Aksara