

**Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga
(Studi Pada Desa Oro Oro Ombo Kota Batu)**

SKRIPSI

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



**DISUSUN OLEH :
DEVINCE DUKA LEO
2019210099**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2023**

KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (STUDI PADA DESA ORO ORO OMBO KOTA BATU)

Devince D. Leo, Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang, 2023.

Dosen pembimbing utama : Abd. Rohman, S.Sos., M.AP

Dosen pembimbing pendamping : Agustinus Ghunu, SE., MP., M.AP

RINGKASAN

Optimalisasi kinerja aparat pemerintah desa dewasa ini sangatlah dibutuhkan untuk keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah. Dimana berdasarkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah yaitu dimana dalam mengutamakan pada daerah kabupaten/kota yang berwenang, luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah. Otonomi daerah artinya terwujudnya pemerintah yang baik (*good governance*). Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui tentang kinerja aparatur desa dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga desa Oro Oro Ombo. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara dan Dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kartu keluarga desa Oro Oro Ombo Kota Batu yaitu dilihat dari lima indikator kinerja yaitu, kualitas, kuantitas, ketepatan waktu, efektivitas, dan kemandirian sudah dapat dikatakan optimal. Namun disisi lain secara ketepatan waktu pelayanan masih menjadi kendala yang dihadapi masyarakat.

Kata kunci : Kinerja, Pelayanan Publik, dan Kartu Keluarga

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Optimalisasi kinerja aparat pemerintah desa dewasa ini sangatlah dibutuhkan untuk keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah. Dimana berdasarkan Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah yaitu dimana dalam mengutamakan pada daerah kabupaten/kota yang berwenang, luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah. Otonomi daerah artinya terwujudnya pemerintah yang baik (*good governance*) yaitu menghasilkan sistem pemerintahan yang handal, kompeten, rasional, efektif, dan berkualitas dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam kehidupan bermasyarakat tentunya terdapat norma yang mengatur kehidupan perilaku manusia, salah satunya norma kesopanan (Mardiyasari dan Supriyadi 2015). Dimana dengan adanya norma kesopanan ini kita dapat saling menghargai dan saling menghormati antara satu dengan yang lainnya sehingga dapat tercipta kenyamanan dalam kehidupan bermasyarakat (Mardiyasari dan Supriyadi 2015). Oleh karena itu, aparatur pemerintah dalam pelayanan publik harus memiliki norma kesopanan.

Digitalisasi pelayanan publik saat ini sangat berpengaruh di lingkungan masyarakat, dimana kinerja perangkat desa dari hasil kerja secara kualitas kurang baik, dikarenakan masih adanya keluhan masyarakat tentang hasil kerja seperti kelengkapan berkas-berkas harus menunggu aparat yang bersangkutan untuk meminta tanda tangan, secara pengetahuan kerja, inisiatif, kecekatan mental, sudah sangat baik dimana pengetahuan aparat desa dalam menyelesaikan pekerjaan sudah sesuai dengan standar pelayanan dikarenakan perangkat desa banyak yang lulusan SMA, SI, dan juga SII serta kecekatan aparatur desa dalam bekerja dan memiliki inisiatif yang

baik untuk menyelesaikan pekerjaan sehingga tidak ada tumpang tindih nya pekerjaan. Sedangkan dari segi sikap masih kurang baik dikarenakan masih adanya aparat yang membeda-bedakan antara sesama jasa pengguna pelayanan, dan untuk disiplin waktu dan absensi aparat desa kurang baik dikarenakan masih adanya aparat yang kurang tepat waktu serta tingkat kehadiran yang kurang baik dalam menyelesaikan pekerjaan (Mufid, Radjikan, dan Santoso 2020).

Hakikatnya semua manusia memerlukan pelayanan yang baik. Pelayanan tidak dapat terlepas dari kehidupan manusia. Dimana setiap waktu masyarakat menuntut layanan publik yang berkualitas dari pemerintah, walaupun tuntutan itu seringkali tidak sesuai dengan yang diharapkan. Namun disisi lain berbeda dengan pendapat masyarakat yang mengatakan bahwa kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat belum sepenuhnya dikatakan maksimal dan optimal dikarenakan masih adanya berbagai permasalahan terkait dengan pelayanan yang diberikan aparatur desa (Najmi, 2018).

Di era sekarang hampir semua aspek kehidupan beralih menjadi digital, oleh karena sinyal memiliki peran penting dalam mengakses internet. Ketidakprofesionalan petugas pelayanan publik Ketidakprofesionalan petugas pelayanan publik masih sering terjadi lantaran tidak adanya rasa kedisiplinan serta kesadaran terhadap tugas dan kewajiban, menyebabkan proses pelayanan dilakukan sekedarnya. Sehingga banyak masyarakat yang kecewa terhadap proses pelayanan, karena dinilai kurang efisien membuat proses pelayanan menjadi lamban (Kompasiana.com.2022).

Pandangan masyarakat ini terhadap kualitas pelayanan adalah cara pandang di dalam lingkungan kehidupan manusia dalam memberikan kesimpulan pada objek berdasarkan panca indera (Norhayati, 2021).

Dimana kinerja mempengaruhi tingkat pelayanan umum di daerah tersebut. Masyarakat menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang baik dalam hal yaitu tentang standar pelayanan,

kejelasan pelayanan, dan kedisiplinan semua aparatur. Pelayanan dapat dikatakan efisien apabila masyarakat bisa mendapatkan kemudahan pada saat mendapatkan pelayanan secara cepat, singkat, dan juga maksimal (Najmi, 2018).

Masyarakat sebagai penerima layanan terkadang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan aparatur desa, hal ini yang membuat masyarakat merasa malas untuk mengurus berkas yang diperlukan karena ketidaktepatan waktu para aparatur desa dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Kinerja aparatur desa yang tidak maksimal menyebabkan adanya tumpang tindih dalam menyelesaikan pekerjaan (Najmi, 2018). Dengan adanya berbagai permasalahan ini masyarakat menjadi enggan untuk mengurus segala keperluannya dikarenakan adanya pelayanan yang kurang optimal yang diberikan oleh aparatur desa.

Permasalahan pokok dari penelitian ini yaitu terkait dengan kinerja aparatur desa dalam hal ini berkaitan ketepatan waktu. Ketepatan waktu yang dimaksud yaitu ketidaktepatan waktu pegawai dalam memberikan pelayanan. Dimana berdasarkan hasil penelitian terdahulu juga mengatakan demikian sehingga peneliti tertarik untuk meneliti terkait dengan kinerja aparatur desa apakah sudah sesuai adanya atau belum.

Pelayanan yang dimaksud adalah pelayanan pembuatan kartu keluarga. Dimana kartu keluarga merupakan kartu identitas yang wajib dimiliki oleh semua masyarakat yang memuat susunan nama setiap anggota keluarga.

Dalam hal ini diperlukan pelayanan terhadap kehidupan masyarakat. Baik buruknya suatu kualitas pelayanan dapat dilihat dari kinerja pegawai di dalamnya. Maka dari itu, sehingga peneliti tertarik untuk memilih judul “Kinerja Aparatur Desa Oro-Oro Ombo Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga”..

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian adalah bagaimana kinerja aparatur Desa Oro Oro Ombo dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja aparatur Desa Oro Oro Ombo dalam pelayanan pembuatan kartu keluarga.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat. Manfaatnya yaitu:

1. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini merupakan sumbangsi pemikiran serta bahan referensi bagi penulis dan peneliti selanjutnya dalam pengembangan kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik.

2. Manfaat Akademis

Manfaat akademis dalam penelitian ini merupakan sebagai kajian referensi bagi peneliti berikutnya dan pertimbangan bagi peneliti lain yang tertarik untuk melakukan penelitian sejenis tentang kinerja aparatur desa dalam memberikan pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S.. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rinda Cipta. .
<http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8462/>. Tanggal 7 Oktober 2022.
- Mangkunegara, A. P. 2009. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia* Bandung: Rafika Aditama.
. <http://repository.uniska-bjm.ac.id/376/1/14120026.pdf>. Tanggal 3 Oktober 2022.
- Miles, B. Mathew, Huberman, A. dan Saldana J. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Source Book. Third Edition. Arizona State University, America*.
- Moenir, H. A. S. 1995. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
<https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1156202>. Tanggal 7 Oktober 2022.
- Moleong, L. J. 2014. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
<http://repository.uniska-bjm.ac.id/376/1/14120026.pdf>. Tanggal 3 Oktober 2022.
- Pasalong, H. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. . <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8462/>.
Tanggal 7 Oktober 2022.
- Robbins, S. P. 2013. *Perilaku Organisasi, konsep, kontroversi, aplikasi*. Jakarta: prenhallindo.
<http://repository.uniska-bjm.ac.id/376/1/14120026.pdf>. Tanggal 3 Oktober 2022.
- Sedarmayanti, 2003. *Sumber Daya Manusia Dan Produktifitas Kerja*. Bandung: Ilham Jaya.
<http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8462/>. Tanggal 7 Oktober 2022.
- Sedarmayanti, 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasi Dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil (Cetakan Kelima)* PT. Refika Aditama Bandung.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kuantitatif R&D* Bandung: Alfabeta.
- Umam, K. 2010. *Perilaku Organisasi*. Bandung: Pustaka Setia. . <http://repository.uniska-bjm.ac.id/376/1/14120026.pdf>. Tanggal 3 Oktober 2022.
- Elfianata, dan Setiawati. (2021). Analisis Kinerja Aparatur Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat di Kantor Desa Biwan Kecamatan Awang Kabupaten Barito Timur. *Jurnal JAB*, 4 (2), hal. 2. <http://jurnal.stiabalong.ac.id/index.php/JAPB/2723-0937>. Tanggal 10 Oktober 2022.

- Kompasiana.2020.<https://www.kompasiana.com/hafizhahzakia/62b151e438350076370da022/mengapa-pelayanan-publik-di-indonesia-masih-jauh-dari-kata-sempurna>. Diakses pada tanggal 11 Oktober 2022
- Lintjewas, Mamentu, dan Kawung. (2016). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. *Jurnal Ilmu Sosial & Pengelolaan Sumberdaya Pembangunan Edisi XX*, 2, hal.2 <https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnalilmiahociety/article/view/12424>. Tanggal 3 Oktober 2022.
- Mardiyasari, dan Supriyadi. (2015). Persepsi Masyarakat Mengenai Kinerja Aparat Desa Dalam Pelayanan Publik di Kelurahan Bangunharjo Sewon Bantul. *Jurnal Citizenhip*,4(2),hal.181. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/1156202>. Tanggal 7 Oktober 2022.
- Mufid, Radjikan, dan Santoso. (2022). Kinerja Perangkat Desa Dalam Memberikan Pelayanan Publik. Seminar Nasional 2022 Transformasi Digital Dalam Upaya Peningkatan Perekonomian Pasca Pandemi, 1(2), hal. 3. <https://conference.untag-sby.ac.id/index.php/snhs/article/view/1044>. Tanggal 24 November 2022.
- Norhayati, Enggok, dan Herman. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Desa Bakarangan Kecamatan Kusan Hulu, hal. 3. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/8462/>. Tanggal 7 Oktober 2022.
- Risky, Najmi. (2018). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Anjir Pasar Kab. Barito Kuala. *Jurnal Administrasi Publik*,1(6),hal.3-4. <http://repository.uniska-bjm.ac.id/376/1/14120026.pdf>. Tanggal 3 Oktober 2022.
- Setyobakti, dan Munarti (2018). Analisis Kinerja Perangkat Desa di Kabupaten Lumajang. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi (WIGA)*, 8(2), hal. 46-48. <https://ejournal.itbwigalumajang.ac.id/index.php/wiga/article/view/316>. Tanggal 24 November 2022.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik <https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/jkh/article/view/43906>. Tanggal 25 November 2022.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Otonomi Daerah <https://www.ojs.uma.ac.id/index.php/pelitamasyarakat/article/view/4875>. Tanggal 25 November 2022.