

# Devince Duka Leo

*by* UNITRI Press

---

**Submission date:** 12-Jul-2023 11:05AM (UTC+0700)

**Submission ID:** 2012595373

**File name:** Devince\_Duka\_Leo.docx (43.61K)

**Word count:** 980

**Character count:** 6690

**KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PEMBUATAN KARTU  
15 KELUARGA  
(Studi Pada Desa Oro Oro Ombo Kota Batu)**

**SKRIPSI**



**DISUSUN OLEH :  
DEVINCE DUKA LEO  
2019210099**

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

## 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 <sup>8</sup> 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 <sup>2</sup> 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 <sup>13</sup> **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. <sup>16</sup> **Maka dari itu, sehingga peneliti**

tertarik untuk memilih judul “Kinerja Aparatur Desa Oro-Oro Ombo Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga”..

## 2 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?

## 7 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.

## 10 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.

### 1 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

# Devince Duka Leo

## ORIGINALITY REPORT

29%

SIMILARITY INDEX

27%

INTERNET SOURCES

10%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

|   |   |    |
|---|---|----|
| 1 | <a href="http://core.ac.uk">core.ac.uk</a><br>Internet Source   | 6% |
| 2 | <a href="http://repository.unwira.ac.id">repository.unwira.ac.id</a><br>Internet Source                                   | 3% |
| 3 | <a href="http://repository.unpas.ac.id">repository.unpas.ac.id</a><br>Internet Source                                     | 2% |
| 4 | <a href="http://repository.uinjambi.ac.id">repository.uinjambi.ac.id</a><br>Internet Source                               | 2% |
| 5 | <a href="http://id.123dok.com">id.123dok.com</a><br>Internet Source   | 2% |
| 6 | <a href="http://rinjani.unitri.ac.id">rinjani.unitri.ac.id</a><br>Internet Source   | 2% |
| 7 | <a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a><br>Internet Source                                 | 2% |
| 8 | <a href="http://profsalilmupemerintahan2013.blogspot.com">profsalilmupemerintahan2013.blogspot.com</a><br>Internet Source | 2% |
| 9 | Submitted to Universitas 17 Agustus 1945<br>Surabaya<br>Student Paper   | 2% |



|    |   |     |
|----|---|-----|
| 10 | <a href="http://ejournal.unhi.ac.id">ejournal.unhi.ac.id</a><br>Internet Source             | 1 % |
| 11 | <a href="http://paj.upnjatim.ac.id">paj.upnjatim.ac.id</a><br>Internet Source               | 1 % |
| 12 | <a href="http://repositori.usu.ac.id">repositori.usu.ac.id</a><br>Internet Source           | 1 % |
| 13 | <a href="http://aktakelahiranbekasi.co.id">aktakelahiranbekasi.co.id</a><br>Internet Source | 1 % |
| 14 | <a href="http://alyz86.wordpress.com">alyz86.wordpress.com</a><br>Internet Source           | 1 % |
| 15 | <a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a><br>Internet Source                 | 1 % |
| 16 | <a href="http://zombiedoc.com">zombiedoc.com</a><br>Internet Source                         | 1 % |

Exclude quotes  On

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  On

# Devince Duka Leo

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---