

**KINERJA PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi Pada Desa Sumbergondo Kecamatan Bumiaji Kota Batu)**

SKRIPSI



Oleh:

HILDEGARDIS BANO ATOK

2016210071

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

2020

RINGKASAN

Kinerja Pemerintah Desa Sumbergondo dapat dilihat dari proses pelayanan administrasi kependudukan terhadap masyarakat dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat yang membutuhkan kinerja pelayanan efektif dan efisien sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat. Tujuan 1) dapat mengetahui kinerja Pemerintah Desa Sumbergondo dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan, 2) untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambatan kinerja Pemerintah Desa Sumbergondo dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan. Metode digunakan yaitu jenis penelitian kualitatif dilaksanakan dikantor Desa Sumbergondo Kota Batu. Penentuan informan digunakan *Purposive sampling*, Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dokumentasi. analisis data ialah, reduksi data, penyajian data dan menarik kesimpulan. Keabsahan data dapat digunakan triangulasi. Hasil peneliti menunjukkan kinerja Pemerintah Desa Sumbergondo dari kelima indikator adalah produktivitas sudah baik dapat memberikan pelayanan pada masyarakat, kualitas layanan juga sudah baik, responsivitas juga sudah baik dengan adanya program yang sudah berjalan sesuai aturan yang ada, tanggungjawab dalam kinerja pelayanan sudah baik karena proses pelayanan administrasi kependudukan dilakukan dengan cepat yaitu hanya membutuhkan waktu 10 sampai 15 menit. Akuntabilitas sudah baik yang dilihat dari aturan, norma atau perilaku pelayanan yang dikembangkan warga. Faktor pendukung kinerja sudah baik maka adanya aplikasi E-desa yang membantu dalam pembuatan surat keterangan. Faktor penghambat masih kurang dalam perlengkapan surat menyurat seperti: KK, KTP Dan Akta Kelahiran dan sebagainya.

Kata Kunci : *Administrasi Kependudukan, Kinerja, Pelayanan, Pemerintah Desa.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kinerja pada dasar dapat dilihat dari dua segi adalah kinerja pegawai individu dan organisasi. Kinerja pegawai ialah hasil kerja perseorang dalam suatu organisasi sedang kinerja organisasi dapat melihat dari totalitas hasil kerja yang dicapainya. Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaiannya tertentu. Seharusnya sesuai dengan misi yang telah ditetapkan sebagai tugas yang diembanin dan tercapai tujuan organisasi tidak bisa lepas dari sumber daya dapat dimiliki oleh organisasi yang digerakan dapat dijalankan pegawai berperan aktif sebagai pelaku dalam mengupayakan tujuan organisasi Menurut Harbani, (2019: 203)

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, syarat pelayanan, kemampuan tugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pendapatan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan, maka Pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Penelitian tentang kinerja pemerintah desa dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan dilakukan karena masyarakat yang sering dihadapi oleh pemerintah desa sumbergondo merupakan kendala mengenai

kinerja pelayanan administrasi kependudukan dan adanya masalah saat ini adalah warga ingin pembuatan produk dari administrasi kependudukan yaitu KK, KTP, Akte Kelahiran, Akte Perkawinan, Akte Perceraian, Dan Akta Kematian masih ada warga yang belum lengkap dengan syarat. Untuk membawa persyaratan membuat rekomendasi KK atau KTP dan lain sebagainya. Belum lengkap persyaratan tersebut karena kurangnya informasi dari pihak pemerintah desa terkait persyaratan yang membutuhkan masyarakat. *Jurnal*.

1.2. Rumusan Masalah

Diuraikan di atas dengan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimana kinerja pemerintah desa sumbergondo dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan?
2. Faktor pendukung dan penghambatan kinerja pemerintah desa sumbergondo dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan?

1.3. Tujuan penelitian

1. Untuk mengetahui kinerja pemerintah desa sumbergondo dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan.
2. Mengetahui faktor pendukung dan penghambat kinerja pemerintah desa sumbergondo dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan.

1.4. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Peneliti diharap dapat memperoleh informasi atau pengetahuannya lebih mendalam tentang kinerja pemerintah desa sumbergondo dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian dapat memberi masukan kepada pemerintah desa, khusus bagi pemerintah desa sumbergondo kecamatan bumiaji kota batu Dalam meningkatkan pelayanan administrasi kependudukan.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah mada Universitas Press.
- Dwiyanto. 2017. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UU STIM YKPN.
- Moleong. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung. Pustaka Setia.
- Nurcholis. 2011. *Pertumbuhan dan Penyelenggaraan Pemerintah Desa*. Jakarta: Erlangga.
- Pasolong. Harbani, 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung Alfabeta.Press. Surakarta.
- Prawirosentono. 1999. *Kebijakan Kinerja Karyawan, Kiat Menuju Organisasi Kompetitif Dalam Perdagangan Bebas Dunia*. Yogyakarta :BPFF.
- Sinambela, L. P. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2015. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R & D*. Bandung Alfabeta.
- Sukardi. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Surakarta: Universitas Sebelah Maret press.
- Tika, Pabundu. 2014. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2003 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2014 Tentang Desa.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Jurnal

Suryani, Irma (2016) Pelayanan Administrasi Kependudukan pada Kantor Kecamatan Pattallasang Kabupaten Gowa. *Jurnal Office*, Vol. 2. No. 2.

Ismaesara. (2019) Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. FIS: *Jurnal ilmu sosial dan ilmu politik*, Vol. 4. No. 2.

Salmawati. (2018) Analisis Kinerja Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Makasar. FIS: *Jurnal ilmu sosial dan ilmu politik*, Vol. 4. No. 1.