

Solviana Dappa_2022210058

by UNITRI Press



Submission date: 18-May-2026 05:26PM (UTC+0900)

Submission ID: 2933586426

File name: Solviana_Dappa_2022210058.docx (2.79M)

Word count: 1226

Character count: 8554

² [REDACTED]
[REDACTED] KELURAHAN SONGGOKERTO
[REDACTED] BATU [REDACTED] BATU

SKRIPSI



Oleh:
SOLVIANA DAPPA
2022210058

KONSENTRASI ³ [REDACTED]
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2026

² membahas tentang standar ⁴ Desa Songgokerto, ¹¹ Bata, ⁷ Bata. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya pelayanan publik sebagai peran utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, meskipun masih terdapat sejumlah tantangan dalam pelaksanaannya, termasuk kekurangan tenaga kerja, infrastruktur, dan fasilitas yang tidak memadai, serta kesalahan dalam proses administrasi. ⁴ mengevaluasi seberapa baik standar ¹¹ dan untuk mengidentifikasi elemen-elemen yang memfasilitasi dan menghambat pelaksanaan pelayanan desa. Informan penelitian adalah staf desa dan masyarakat sebagai pelanggan jasa, dan metodologinya adalah kualitatif deskriptif dengan menggunakan prosedur ¹¹ termasuk ⁷ perencanaan. Temuan ⁷ meskipun kinerja staf dalam memberikan pelayanan sesuai dengan protokol cukup dapat diterima, namun masih belum optimal karena sejumlah masalah, termasuk kekurangan sumber daya manusia, persiapan dokumen yang tidak akurat, dan gangguan sistem pelayanan. SOP, penggunaan teknologi, dan dedikasi pegawai dalam melayani masyarakat merupakan contoh faktor pendukung. Fasilitas dan infrastruktur yang tidak memadai, jumlah tenaga kerja yang sedikit, dan tantangan dalam pengelolaan data populasi adalah contoh faktor penghambat.

Kata kunci: Kinerja Pegawai, Kualitas pelayanan Publik, Kelurahan

⁷ Salah satu ⁷ pegawai pemerintah ⁷ melayani masyarakat. Pelayanan publik merupakan elemen penting tata kelola pemerintahan yang menunjukkan kualitas kinerja pemerintah baik di tingkat nasional maupun lokal (Iskandar, 2017). Pelayanan ini meliputi penyediaan produk, layanan, dan administrasi kepada masyarakat, yang semuanya harus dilakukan secara adil dan sesuai dengan hukum yang berlaku (Hubaib dkk., 2023). Akibatnya, untuk

memuaskan masyarakat dan memenuhi kebutuhan mereka, pemerintah harus memberikan pelayanan sebaik mungkin (Kartika dkk., 2023; Levine, 2018).

Kinerja karyawan, atau ¹ [REDACTED] dan [REDACTED] tugas [REDACTED] kewajiban mereka sambil mengikuti standar hukum, moral, dan etika, merupakan komponen penting dalam memperoleh pelayanan publik yang unggul (Munawaroh & Wulandari, 2023). Evaluasi kinerja, yang meliputi kualitas, kuantitas, efisiensi pelayanan, motivasi kerja, dan adaptasi terhadap tuntutan organisasi, berfungsi sebagai dasar untuk evaluasi dan pengembangan berkelanjutan di pemerintahan daerah (Susila, 2019). Oleh karena itu, kinerja karyawan menunjukkan pencapaian individu dan organisasi dalam melayani masyarakat (Salum, 2023). Meskipun upaya pembinaan melalui arahan, konsultasi, dan pelatihan telah dilakukan dan dianggap memainkan peran penting dalam meningkatkan kinerja, implementasinya masih perlu ditingkatkan. Hasil studi yang dilakukan di Desa Songgokerto menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan masih suboptimal, terutama karena rendahnya disiplin di antara beberapa karyawan (Nurkarijah & Muzakir, 2023; Rianda & Jalil, 2022).

Hasil pelayanan publik yang diberikan oleh berbagai instansi pemerintah dan di tingkat kecamatan masih belum konsisten. Menurut penelitian Ayu (2020), pelayanan yang tidak efektif disebabkan oleh ketidaksesuaian antara posisi dan kualifikasi pendidikan, serta kewenangan terbatas yang hanya memberikan rekomendasi terkait upah minimum (UMK). Sementara itu, Putra (2013) menemukan bahwa dengan skor kepuasan publik sebesar 64%, kinerja staf di Desa Pasir Penyir dianggap memuaskan berdasarkan metrik pelayanan. Selain itu,

penelitian Nurtija (2021) menunjukkan bahwa meskipun mendapat ¹ [REDACTED]

[REDACTED]

¹ [REDACTED]

sejumlah tantangan, termasuk tingkat keterampilan karyawan yang rendah, fasilitas dan infrastruktur yang tidak memadai, serta masalah jaringan dan transportasi.

Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima merupakan konsekuensi dari fenomena kinerja pegawai negeri sipil yang kurang memadai di lembaga-lembaga publik Indonesia. Situasi ini juga terjadi di Desa Songgokerto, Kecamatan Batu, di mana keluhan masyarakat mengungkapkan sejumlah masalah penting, termasuk kurangnya kemampuan staf untuk menyelesaikan tugas baik dari segi kuantitas maupun kualitas, penggunaan jam kerja yang tidak efisien, dan kekhawatiran tentang prosedur pelayanan yang berbelit-larat. Bidang administrasi kependudukan juga menunjukkan masalah pelayanan publik, seperti penggunaan sistem manual yang menunda penerbitan dokumen, menghambat mobilitas sosial dan pemenuhan hak-hak masyarakat; akses yang sulit yang berdampak pada rendahnya partisipasi masyarakat dalam berbagai kegiatan; kesalahan data yang membahayakan validitas dokumen kependudukan; dan kurangnya integrasi data yang menyebabkan inefisiensi dan mempersulit pengambilan keputusan berbasis data yang akurat, yang pada akhirnya berdampak pada rendahnya efisiensi administrasi dan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan (Fitriyani dkk., 2022).

Warga harus mendatangi kantor kecamatan Songgokerto untuk mengurus berbagai keperluan, termasuk mendapatkan kartu identitas (KTP), akta kelahiran, dan akta

kematian, karena masalah akses yang sering muncul dalam layanan administrasi kependudukan. Bagi mereka yang tinggal jauh dari pusat layanan, di daerah pedesaan, atau memiliki keterbatasan fisik atau mobilitas, keadaan ini menghadirkan tantangan khusus. Selain itu, prosedur manual meningkatkan kemungkinan bahwa polisi akan melakukan kesalahan saat mengumpulkan data, yang dapat membahayakan integritas dan keakuratan statistik kependudukan serta memengaruhi standar layanan publik dan realisasi hak-hak warga negara. Selain itu, efektivitas pengambilan keputusan berbasis data berkurang dan efisiensi administrasi terhambat oleh tidak adanya integrasi data di seluruh sistem dan layanan pemerintah (Fitriameswari, 2022).

Menurut Salam dkk. (2022), masih terdapat sejumlah masalah dengan pelayanan publik di Indonesia, termasuk kecenderungannya yang lambat, mahal, kompleks, dan melelahkan. Akibat prosedur birokrasi yang rumit, regulasi yang kompleks, dan kurangnya koordinasi kelembagaan, kondisi ini ditandai dengan lambatnya respons atau penyelesaian kebutuhan masyarakat, yang menyebabkan lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan layanan yang dibutuhkan, baik di bidang administrasi, kesehatan, pendidikan, maupun bidang lainnya (Shabrina, 2020). Selain itu, masyarakat seringkali dibebani dengan biaya yang berlebihan, harga tambahan yang ambigu, dan pungutan ilegal yang menghambat akses terhadap pelayanan publik, sehingga biaya pelayanan yang tinggi menjadi masalah yang signifikan (Purnomo dkk., 2020). Masyarakat menerima pelayanan yang kurang memadai sebagai konsekuensi dari masalah-masalah ini, yang masih ada dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Indonesia masih kurang baik, menurut data empiris. Hal ini ditunjukkan oleh partisipasi perwakilan negara yang terus berlanjut dalam sejumlah proses pengadilan dan penerapan konsep tata kelola pemerintahan yang baik yang seringkali tidak memadai, yang biasanya hanya menjadi slogan belaka. Selain itu, beberapa orang memanfaatkan birokrasi yang rumit dengan menjanjikan layanan tertentu kepada masyarakat sebagai imbalan pembayaran tidak resmi, praktik yang dikenal sebagai pemernsan (Dewi & Oktariyanda, 2022).

Jumlah staf di departemen pelayanan masih sedikit, yang menyebabkan beban yang cukup besar, menurut pengamatan awal terhadap kinerja karyawan ² [REDACTED] [REDACTED] Desa Songgokerto, [REDACTED] Batu, [REDACTED] Batu. Karena keadaan ini, proses pelayanan publik terkadang tidak berjalan optimal, terutama ketika jumlah orang yang membutuhkan pelayanan meningkat secara bersamaan. Selain itu, masih terjadi kesalahan dalam pembuatan dokumen administrasi seperti Surat Keterangan Miskin, Kartu Keluarga, dan Kartu Identitas Penduduk. Kesalahan ini seringkali disebabkan oleh kurangnya sumber daya manusia, beban kerja yang berat, dan kinerja karyawan yang tidak akurat. Namun, masih ada masalah dengan pengelolaan data penduduk, seperti data yang berlebihan atau sudah usang, yang membuat proses verifikasi lebih sulit dan akibatnya memperpanjang waktu pelayanan publik.

1.2 Rumusan Masalah

Rumusan masalah penelitian ini yaitu:

1. Apa peran pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Songgokerto?

2. Apa saja variabel yang membantu dan menghambat upaya Desa Songgokerto

⁶ [REDACTED] kualitas [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] yaitu:

1. [REDACTED] menilai ⁴ [REDACTED] karyawan [REDACTED] standar [REDACTED] Songgokerto.
2. Untuk menentukan faktor-faktor yang mendorong dan menghambat peningkatan pelayanan publik di Desa Songgokerto.

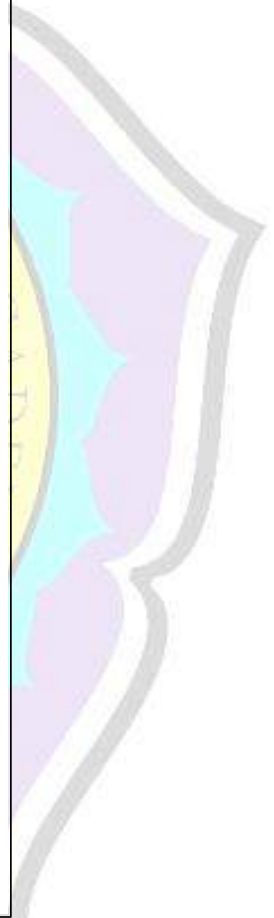
⁵ [REDACTED]

[REDACTED]

[REDACTED] analisis kinerja staf dalam meningkatkan standar pelayanan publik di Desa Songgokerto.

2. Manfaat praktis

Membantu menentukan kebutuhan pengembangan kapasitas Desa Songgokerto dan memberikan saran kepada desa dalam upaya meningkatkan standar pelayanan masyarakat.



14%

SIMILARITY
INDEX

9%

INTERNET
SOURCES

7%

PUBLICATION
S

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Nurmasyitah Nurmasyitah, Najamudin Najamudin. "Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Camat Woyla Barat Kabupaten Aceh Barat", Journal of Administration, Governance, and Political Issues, 2025

3 %

Publication

2

jurnal.kolibi.org

Internet Source

2%

3

Submitted to Culver-Stockton College

Student Paper

2%

4

Submitted to Universitas Riau

Student Paper

2%

5

Submitted to Konsorsium PTS Indonesia - Small Campus II

Student Paper

1 %

6

rinjani.unitri.ac.id

Internet Source

1%

7

docplayer.info

Internet Source

1%

8

repository.upnjatim.ac.id

Internet Source

1%



10 ejurnal.untag-smd.ac.id
Internet Source

1%

11 repository.ummat.ac.id
Internet Source

1%

Exclude quotes
Off

Exclude matches

Off

Exclude bibliography
Off

