

**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

ABSTRAK

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

**PERFORMANCE OF VILLAGE APPARATUS IN FAMILY CARD
MAKING SERVICES (Study In Oro Oro Ombo Village, Batu City)**

Devine D. Leo, Program Studies Administration Public Faculty Knowledge
Social And Political science Tribhuwana University Tunggadewi Malang, 2023.

Main supervisor : Abd . Rohman, S.Sos., M.AP

Assistant lecturer : Agustinus Ghunu, SE., MP., M.AP

ABSTRACT

Optimizing the performance of village government officials today is very much needed for the successful implementation of regional autonomy. Where based on Law no. 32 of 2004 concerning Regional Autonomy, namely where in prioritizing districts/cities that have authority, are broad, real and responsible to the regions. Regional autonomy means the realization of good government (*good governance*). The purpose of this study was to find out about the performance of village officials in the service of making Oro Oro Ombo village family cards. The research method used is qualitative with data collection techniques through observation, Interview and Documentation. The results of this study indicate that the quality of the Oro Oro Ombo village family card service in Batu City, seen from the five performance indicators, namely, quality, quantity, timeliness, effectiveness, and independence can be said to be optimal. But on the other hand, the timeliness of service is still an obstacle faced by the community.

Keywords : Performance, Public Service, and Family Card