

**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**



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

LEMBAR PERSETUJUAN


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

SKRIPSI

OLEH:
DEVINCE DUKA LEO
2019210099

Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 27 Juni 2023

Dosen Pembimbing
Utama


Abd. Rohman, S.Sos., M.AP
NIDN.0720048607

Dosen Pembimbing
Pendamping,


Agustinus Ghunu, SE., MP., M.AP
NIDN. 0724087106

Mengetahui,
Ketua Program Studi


Dr. Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP
NIDN. 0714059101

LEMBAR PENGESAHAN

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

SKRIPSI

OLEH:
DEVINCE DUKA LEO
NIM. 2019210099

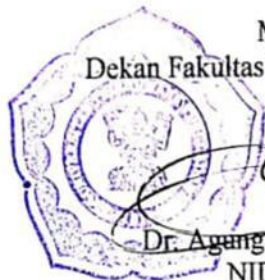
Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggadewi
Pada Tanggal: 27 Juni 2023

Tim Penguji:

1. Abd. Rohman, S.Sos., M.AP
2. Agustinus Ghunu, SE., MP., M.AP
3. Dody Setyawan, S.Sos., M.AP



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik




Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP
NIDN. 0727087301

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Devince Duka Leo
NIM : 2019210099
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **“KINERJA APARATUR DESA DALAM PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA” (Studi Pada Desa Oro Oro Ombo Kota Batu)**

Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut keyakinan dan pengamatan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini dan ditulis mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

Malang, 27 Juni 2023
Yang menyatakan



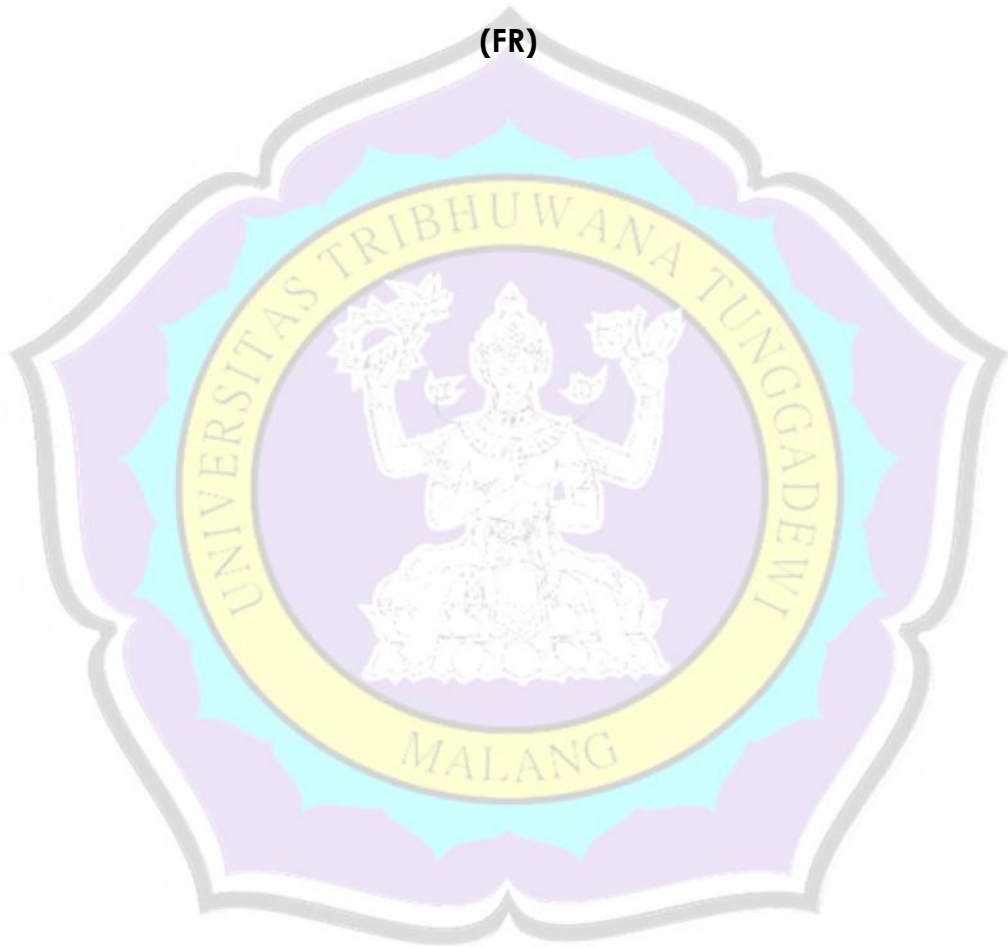
Devince Duka Leo
NIM. 2019210099

MOTTO

**SELAMAT MENANTI KESEMPATAN DENGAN BANYAK PERSIAPAN,
MAKA KEBERUNTUNGAN AKAN MENYERTAI SETIAP PERJALANAN**

**CONGRATULATIONS FOR CHANCES WITH LOTS OF PREPARATION,
THEN LUCK WILL ACCOMPLISH EVERY TRIP**

(FR)



LEMBAR PERSEMBAHAN

Karya tulis ini kupersembahkan kepada:

Segala puji dan syukur saya panjatkan Kepada Tuhan Yesus Kristus Yang Maha Esa , kita memuji-Nya dan meminta pertolongan, pengampunan serta petunjuk kepada-Nya, yang telah memberikan ilmu bagi saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Rencana baik telah TUHAN siapkan untuk masa depan saya.

Bagi PARA DOSEN, CIVITAS AKADEMIK dan ALMAMATER TERCINTA UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI MALANG, yang telah memberikan bekal ilmu serta bimbingan agar bisa meraih kesuksesan kedepannya.

Untuk keluarga tercinta kedua orang tuaku, Bapak tercinta MARKUS MANGUTU WANDIR dan Mama tercinta ERNI LEMBA NDJANDJI yang sudah meneteskan peluh keringatnya demi pendidikan putrinya selama di tanah rantau.

Kepada adik-adik tercinta ELSYE FLORIDA MAY TIDA, EGI DINDASARI HALAWULANG dan JAFIAR ALFARO RIHI LIMU yang selalu memberi semangat dan do'anya untuk kakak.

Serta teman-temanku yang selalu memberikan do'a, dukungan dan motivasi kepada saya dari awal sampai akhir.

**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

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Kinerja Aparatur Desa Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga (Studi Pada Desa Oro Oro Ombo Kota Batu)”. Penulisan skripsi ini untuk memenuhi syarat memperoleh gelar sarjana pendidikan bagi mahasiswa program S-1 Pada Program Studi Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

Pada kesempatan kali ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada pihak-pihak yang telah memberikan semangat dan sumbangan pemikiran yang sangat berarti bagi peneliti dalam memperbaiki skripsi ini. Persembahkan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Ir. Eko Handayanto, M.Sc, selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
2. Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
3. Dr. Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
4. Abd. Rohman, S.Sos., M.AP selaku dosen pembimbing I yang telah membantu dengan sepenuh hati dan meluangkan waktu serta perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.

5. Agustinus Ghunu, SE., MP., M.AP selaku dosen pembimbing II yang telah membantu dengan sepenuh hati dan meluangkan waktu serta perhatiannya untuk memberikan bimbingan dan pengarahan selama proses penyusunan skripsi ini.
6. Untuk kedua orang tuaku tercinta bapak Markus Mangutu Wandir dan mama Erni Lemba Njanji, yang senantiasa memotivasi, mendoakan, dan memberikan segala yang terbaik serta cinta kasih yang begitu tulus.
7. Untuk saudara dan saudariku tercinta Jafiar Alvaro Rihi Limu, Elsy Florida May Tida, dan Egi Dinda Sari Halawulang, oma dan opa, teman-temanku serta seluruh keluarga besar yang telah meberikan motivasi, bantuan baik itu secara moral maupun materil serta doa yang diberiksn kepada penulis dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah tulus dan ikhlas memberikan doa dan dukungan sehingga dapat terselesaikan penyusunan skripsi ini.

Malang, 27 Juni 2023

Penulis,

Devince Duka Leo

DAFTAR ISI

LEMBARAN JUDUL

LEMBARAN PERSETUJUAN

LEMBARAN PENGESAHAN

LEMBARAN PERNYATAAN

LEMBARAN MOTTO

LEMBARAN PERSEMBAHAN

ABSTRAK

ABSTRACT

KATA PENGANTAR..... i

DAFTAR ISI..... iii

DAFTAR TABEL v

DAFTAR GAMBAR..... vi

DAFTAR BAGAN..... vii

DAFTAR LAMPIRAN ix

BAB I PENDAHULUAN..... 1

1.1 Latar Belakang 1

1.2 Rumusan Masalah 4

1.3 Tujuan Penelitian 4

1.4 Manfaat Penelitian 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 6

2.1 Penelitian Terdahulu 6

2.2 Konsep Kinerja.....	11
2.2.1 Pengertian Kinerja.....	11
2.2.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	12
2.2.3 Indikator Kinerja	13
2.3 Pelayanan Publik.....	15
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	15
2.3.2 Standar Pelayanan Publik.....	16
2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik.....	17
2.3.4 Unsur Pelayanan Publik.....	18
2.4 Pengertian Kartu Keluarga.....	20
2.4.1 jenis-jenis Kartu Keluarga.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Lokasi Penelitian.....	22
3.3 Fokus Penelitian.....	23
3.4 Jenis Dan Sumber Data	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.6 Teknik Penentuan Informan.....	25
3.7 Instrumen Penelitian	25
3.8 Teknik Analisis Data.....	26
3.9 Keabsahan Data.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	29

4.1.1	Gambaran Lokasi Desa Oro Oro Ombo.....	29
4.1.2	Visi Dan Misi Desa Oro Oro Ombo.....	32
4.2	Penyajian Data	33
4.2.1	Kinerja Aparatur Desa Oro Oro Ombo Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga.....	33
4.2.1.1	Kualitas Aparatur Desa Oro Oro Ombo Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	34
4.2.1.2	Kuantitas Aparatur Desa Oro Oro Ombo Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga.....	36
4.2.1.3	Ketepatan Waktu Aparatur Desa Oro Oro Ombo Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga.....	38
4.2.1.4	Efektivitas Aparatur Desa Oro Oro Ombo Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga.....	41
4.2.1.5	Kemandirian Aparatur Desa Oro Oro Ombo Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	43
4.3	Pembahasan Hasil Penelitian	45
4.3.1	Kinerja Aparatur Desa Oro Oro Ombo Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	45
4.3.2	Standar Operasional Prosedur Desa Oro Oro Ombo Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	49
4.3.3	Kualitas Kinerja Aparatur Desa Oro Oro Ombo Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	53

4.3.4 Kuantitas Kinerja Aparatur Desa Oro Oro Ombo Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	55
4.3.5 Ketepatan Waktu Kinerja Aparatur Desa Oro Oro Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	56
4.3.6 Efektifitas Kinerja Aparatur Desa Oro Oro Ombo Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	58
4.3.7 Kemandirian Kinerja Aparatur Desa Oro Oro Ombo Dalam Pelayanan Pembuatan Kartu Keluarga	59
BAB V PENUTUP	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	



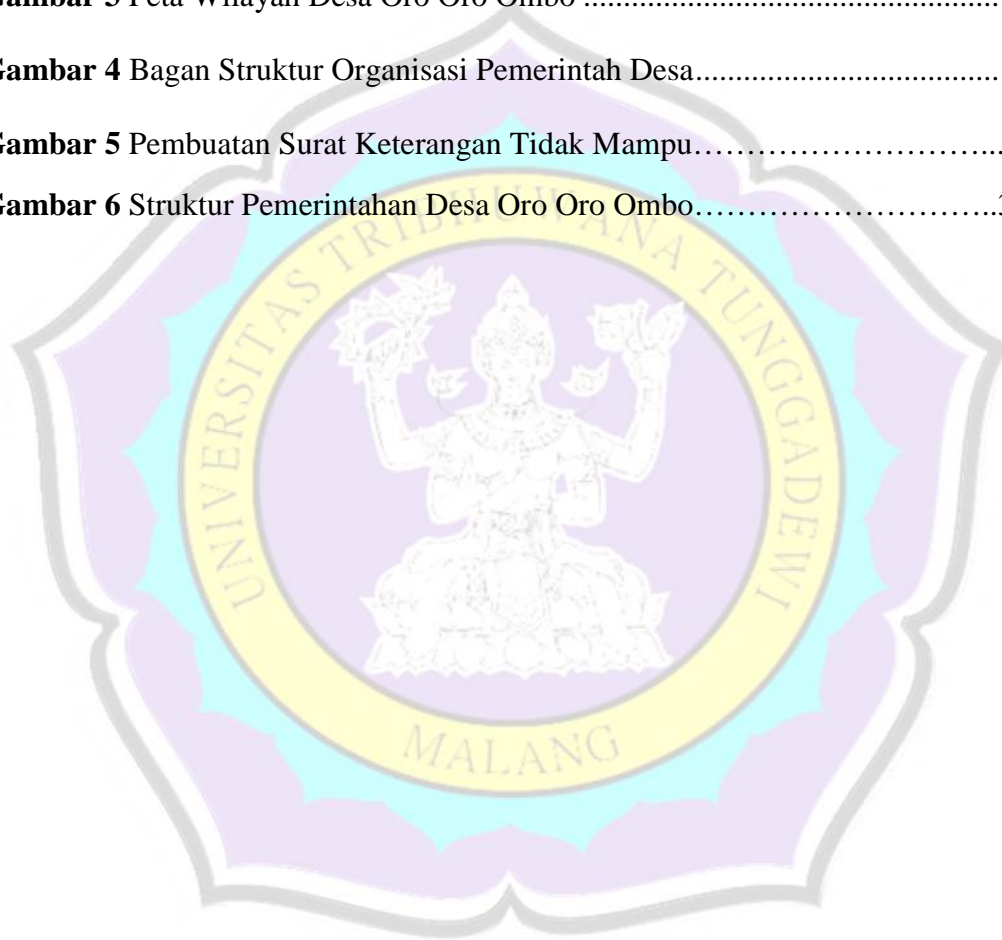
DAFTAR TABEL

Tabel 1 Penelitian Terdahulu.....	6
Tabel 2 Penduduk Desa Oro Oro Ombo.....	30
Tabel 3 Daftar Pejabat Kepala Desa Oro Oro (Pertama s/d Sekarang).....	31



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Analisis Data.....	28
Gambar 2 Triangulasi Teknik.....	28
Gambar 3 Peta Wilayah Desa Oro Oro Ombo	30
Gambar 4 Bagan Struktur Organisasi Pemerintah Desa.....	31
Gambar 5 Pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu.....	36
Gambar 6 Struktur Pemerintahan Desa Oro Oro Ombo.....	38



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Interview Guide	
Lampiran 2 Reduksi Data.....	
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan.....	
Lampiran 4 Kartu Konsultasi	
Lampiran 5 surat Jalan Penelitian	
Lampiran 6 surat selesai penelitian	
Lampiran 5 Biodata Peneliti.....	

