

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN**

**(Studi Kasus Pemerintah Desa Sardonoarjo Kecamatan Ngaglik Kabupaten
Sleman)**

SKRIPSI



disusun oleh

Aulla Anas

18.94.0084

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**

YOGYAKARTA

2023

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi Kasus Pemerintah Desa Sardonoarjo Kecamatan Ngaglik Kabupaten
Sleman)**

SKRIPSI

untuk memenuhi sebagian persyaratan
mencapai gelar Sarjana
pada Program Studi Ilmu Pemerintahan



disusun oleh

Aulla Anas

18.94.0084

**PROGRAM SARJANA
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**

YOGYAKARTA

2023

PERSETUJUAN

SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi Kasus Pemerintah Desa Sardonoarjo Kecamatan Ngaglik Kabupaten
Sleman)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Aulia Anas

18,94,0084

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 10 Maret 2023

Dosen Pembimbing,



Mei Macanubh, S.H.,M.M.

NID. 190302042

PENGESAHAN

SKRIPSI

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI KANTOR DESA DALAM PELAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN
(Studi Kasus Pemerintah Desa Sardonoarjo Kecamatan Ngaglik Kabupaten
Semarang)**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Aulia Anas

18.94.0084

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 18 Januari 2023

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Mei Maemunah, SH.M.M.

NIK. 190302042

Ardiyati, M.P.A

NIK. 190302304

Agustina Rahmawati, S.AP, M.Si

NIK. 190302326

Tanda Tangan

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan
Tanggal 20 Januari 2023

DEKAN FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL



Emha Taufiq Luthfi, S.T., M.Kom

NIK. 190302125

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama Mahasiswa : Aulia Anas
Nim : 18.94.0084
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Fakultas Ekonomi dan Sosial
Universitas : Universitas Amikom Yogyakarta

Menyatakan bahwa Skripsi ini merupakan karya ilmiah asli, bukan plagiasi dari karya orang lain. Apabila pernyataan ini tidak benar dan ditemukan plagiasi pada karya lain maka saya bersedia menerima sanksi yang telah ditentukan oleh Universitas.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipertanggung jawabkan sepenuhnya.

Yogyakarta, 15 Desember 2022

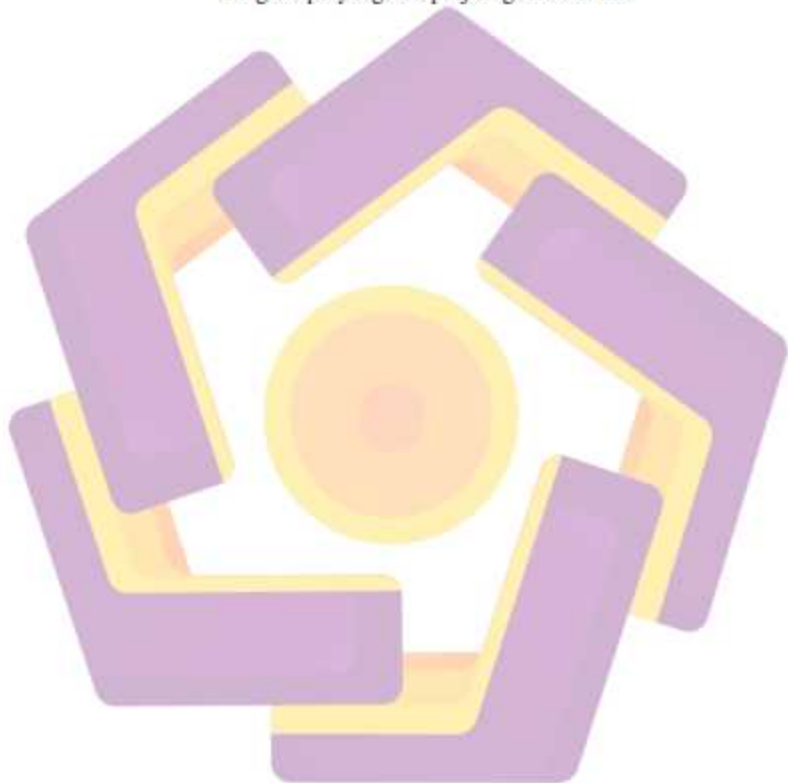

METERAL TEMPEL
EDAIKX/59170435
Aulia Anas

Nim: 18.94.0084

MOTTO

“Only you can change your life. Nobody else can do it for you”

Orang lain ga akan bisa paham struggle dan masa sulitnya kita, yang mereka ingin tahu hanya bagian success stories. Berjuanglah untuk diri sendiri walaupun ga ada yang tepuk tangan. Kelak diri kita di masa depan akan sangat bangga dengan apa yang kita perjuangkan hari ini.



HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, dengan telah diselesaikannya Skripsi ini Penulis mempersembahkannya kepada:

1. Kepada Allah SWT Atas semua Keridhoan-Nya dan Izin-Nya serta limpahan Rahmat dan anugerahnya dalam memberikan kesehatan, kesabaran, ketekunan sehingga mampu menyelesaikan kuliah dan skripsi ini.
2. Kedua orang tua tercinta, Ibu saya Mari'a dan Ayah saya Anas Masau, yang selalu mendoakan dan mendukung saya, melimpahkan curahan kasih sayangnya, dukungan moral, bimbingan, material dan doa serta cinta yang tak ternilai harganya.
3. Adik saya Saptana Ananda dan Andini Uzhah Azaria yang membantu dan selalu memberikan doa dan dukungan.
4. Ibu Mei Maemunah, SH.M.M selaku dosen pembimbing yang sabar senantiasa membimbing dan memberikan ilmu yang bermanfaat.
5. Dukungan sahabat-sahabat yang telah memberikan motivasi dan bertukar pikiran selama ini tiada henti, Mersiana Bahagia, Yustina Yapon, Elsa, Rifin, Ardiana serta teman-teman lain yang tidak saya sebutkan satu persatu terima kasih.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur, kehadiran Allah SWT atas berkat, rahmat, dan ridho-Nya sehingga dapat menyelesaikan Skripsi yang telah diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Strata satu (S1) pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas AMIKOM Yogyakarta.

Terselesainya penelitian skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak, sehingga dalam proses penelitian dapat diselesaikan oleh penulis, oleh karena itu kami mengucapkan terimakasih kepada :

1. Prof. Dr. M. Suyanto, M.M selaku Rektor Universitas AMIKOM Yogyakarta
2. Emha Taufiq Luthfi, S.T., M. Kom selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Sosial Universitas AMIKOM Yogyakarta
3. Muhammad Zuhdan, S.IP, MA selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas AMIKOM Yogyakarta
4. Mei Maemunah, SH.M.M selaku Dosen Pembimbing
5. Harjuno Wiwoho, SE selaku Lurah Desa Sardonoarjo
6. Bapak Achmad Budi Setiawan selaku Carik Desa Sardonoarjo
7. Bapak Budi Prasetyo, Ibu Himawati Yuliana.P, Ibu Sulistyaningsih selaku staf Kantor Desa Sardonoarjo
7. Bapak Mulyono selaku Dukuh Pencarsari
8. Masyarakat Desa Sardonoarjo

Yogyakarta, 08 Januari 2023



Aulia Anas

DAFTAR ISI

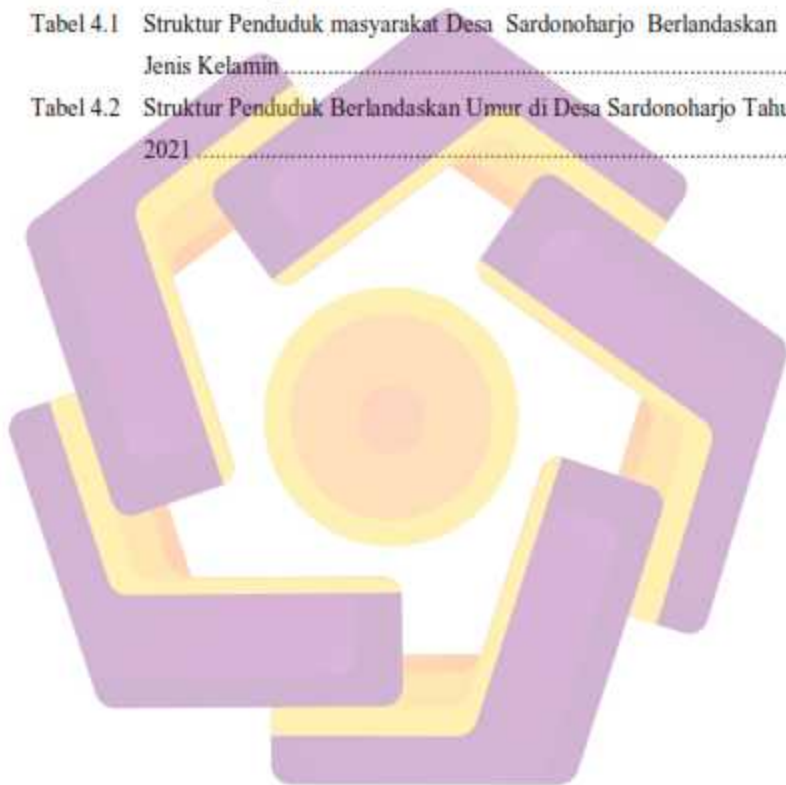
HALAMAN COVER	ii
PERSETUJUAN	iii
PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
INTISARI.....	xiv
ABSTRAK.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	10
1.4.2 Manfaat Praktis.....	10
1.5 Sistematika Penulisan.....	11

BAB II	LANDASAN TEORI.....	13
2.1	Kinerja.....	13
2.2	Pelayanan Administratif.....	16
2.3	Definisi Konseptual dan Definisi Operasional	21
2.3.1	Definisi Konseptual.....	21
2.3.2	Definisi Operasional	22
2.4	State of The Art Penelitian	25
2.5	Kerangka Berfikir	31
BAB III	METODE PENELITIAN	32
3.1	Desain Penelitian	32
3.2	Objek Penelitian.....	32
3.3	Subjek Penelitian	33
3.4	Tempat Penelitian dan Waktu.....	33
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6	Jenis dan Sumber Data	37
3.6.1	Sumber Data Primer.....	37
3.6.2	Sumber Data Sekunder.....	37
3.7	Model Analisis Data.....	38
BAB IV	PEMBAHASAN.....	40
4.1	Gambaran Umum Desa Sardonoarjo.....	40
4.1.1	Kondisi Geografis	40
4.1.2	Kondisi Kependudukan	41
4.1.3	Visi dan Misi Desa Sardonoarjo.....	42

4.1.4 Struktur Organisasi	43
4.2 Hasil dan Pembahasan.....	49
4.2.1 Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sardonoarjo, Kecamatan Ngaglik, Kabupaten Sleman.	49
4.3 Kinerja Pegawai Desa Sardonoarjo Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan	55
4.3.1 Kualitas	55
4.3.2 Kuantitas	64
4.3.3 Kepatuhan terhadap aturan kerja	68
4.3.4 Hubungan dan komunikasi yang efektif	71
4.3.5 Mampu memberi kontribusi dan nilai tambah.....	74
4.3.6 Keterampilan	76
4.3.7 Sikap perilaku.....	78
4.3.8 Pengetahuan dan Keahlian	80
4.3.9 Sarana dan Prasarana	83
4.3.10 Tanggung jawab terhadap aset organisasi	87
4.4 Faktor Penghambat Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kependudukan Desa Sardonoarjo	90
BAB V KESIMPULAN.....	93
5.1 Kesimpulan.....	93
5.2 Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA.....	96
LAMPIRAN	99

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3.1	Informan Wawancara	34
Tabel 3.2	Daftar Pertanyaan	34
Tabel 4.1	Struktur Penduduk masyarakat Desa Sardonoarjo Berlandaskan Jenis Kelamin	41
Tabel 4.2	Struktur Penduduk Berlandaskan Umur di Desa Sardonoarjo Tahun 2021	42



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pikir.....	31
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Kelurahan Desa Sardonoarjo Kecamatan Ngaglik	43
Gambar 4.2	Struktur Kinerja Pelayanan Administrasi Kelurahan Sardonoarjo Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman	54



INTISARI

Penelitian berjudul Analisis Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan (Studi Kasus Pemerintah Desa Sardonoarjo Kecamatan Ngaglik Kabupaten Sleman). Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja aparatur Desa Sardonoarjo dalam memberikan pelayanan administrasi yang berfokus pada pelayanan administrasi kependudukan yakni pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga (KK), akte kelahiran, dan lain sebagainya. Dalam penelitian ini penulis menggunakan teori utama yakni penilaian kinerja pegawai menurut Ahli Lenfile dan Gibson. Penelitian ini memakai metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data yakni melakukan wawancara secara langsung dengan pegawai desa, dan masyarakat desa. Dari hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai Desa Sardonoarjo dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan masih belum optimal. Hal ini diketahui bahwa kualitas kinerja pegawai Desa Sardonoarjo dalam pelayanan masih mengalami kendala terhadap masyarakat yang belum bisa menerima kebijakan baru pelayanan. Kedisiplinan pegawai Desa Sardonoarjo belum bisa dikatakan baik, diketahui bahwa pegawai desa belum tertib terhadap pemenuhan jam kerja dan juga pengetahuan dan pengalamannya yang masih kurang dalam menjalankan tugas pelayanan. Sehingga penulis menyarankan agar aparatur desa dapat meningkatkan kinerjanya agar menciptakan kinerja yang lebih baik, serta pimpinannya lebih memperhatikan dan banyak melakukan program dalam rangka menciptakan kinerja pegawai Desa Sardonoarjo yang lebih baik dan optimal.

Kata kunci: Kinerja, Pelayanan, Administrasi Kependudukan

ABSTRAK

The research entitled Performance Analysis of Village Office Employees in Population Administration Services (Case Study of Sardonoarjo Village Government, Ngaglik District, Sleman Regency). The purpose of this study is to describe and analyze the performance of Sardonoarjo Village apparatus in providing administrative services that focus on population administration services, namely making identity cards (KTP), family cards (KK), birth certificates, and so on. In this study the authors used the main theory, namely employee performance appraisal according to Lenfile and Gibson experts. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques, namely conducting interviews directly with village officials and village communities. From the results of this study it can be concluded that the performance of Sardonoarjo Village employees in providing population administration services is still not optimal. It is known that the quality of the performance of Sardonoarjo Village employees in service is still experiencing problems for the community who have not been able to accept the new service policy. The discipline of Sardonoarjo Village employees cannot be said to be good, it is known that village employees have not been disciplined in fulfilling working hours and also lack knowledge and experience in carrying out service duties. So the authors suggest that the village apparatus can improve its performance in order to create better performance, and the leadership pays more attention and carries out many programs in order to create better and optimal performance of Sardonoarjo Village employees.

Keywords: Performance, Service, Population Administration