

**KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN PUBLIK**

**(Studi Di Pemerintahan Desa Gedangan  
Kecamatan Sidayu, Kabupaten Gresik, Jawa Timur)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar  
Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara**



**Oleh :**

**MOH HUSNUL MUFID**

**NBI : 1111700107**

**PRODI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945**

**SURABAYA**

**2022**

**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Moh Husnul Mufid

NBI : 1111700107

Judul : KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Di Pemerintahan Desa Gedangan Kecamatan Sidayu, Kabupaten Gresik, Jawa Timur)

Gresik, 28 Juni 2022

Mengetahui,  
Kaprodi Administrasi Publik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



**Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP**  
NPP. 20110.17.073

Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing I



**Drs. Radjikan, M.Si.**  
NPP. 2010.87.0100

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya



**Dr. Dna. Ayun Maduwinarti, M.P**  
NPP. 20120.87.0103

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada Tanggal : 21 Juni 2022

Dewan Penguji

1 **Drs. Radjikan, M.Si**  
**NPP. 2010.87.0100**

2 **Drs. Kendry Widiyanto, M.Si**  
**NPP. 20110.87.0101**

3 **Dr. ioko Widodo, MS**  
**NPP. 20110.93.0306**

Mengesahkan,

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, M.P**  
**NPP. 20120.87.0103**

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MOH HUSNUL MUFID

NBI : 1111700107

Program Studi : Admiistrasi Negara / Publik

Judul Skripsi : KINERJA PERANGKAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN DESA GEDANGAN KECAMATAN SIDAYU KABUPATEN GRESIK

Menyatakan :

1. Bahwa Skripsi yang saya buat adalah benar "karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing , bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan? atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Bahwa jika saya mengambil , mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencamtukan Daftar Pustaka.
3. Apabila di kemudian hari ternyata Skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencamtukan dalam Daftar Pustaka , maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh - sungguh dan atas kesadaran yang sesadar - sadarnya.

Gresik, 28 Mei 2022

Yang membuat pernyataan

  
  
METERAI TEMPEL  
Moh Husnul Mufid



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN

Jl. SEMOLOWARU 45  
SURABAYA  
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)  
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Moh Husnul Mufid  
NBI/ NPM : 1111700107  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/ Praktek

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Di Pemerintahan Desa Gedangan Kecamatan Sidayu, Kabupaten Gresik, Jawa Timur)

Dengan *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)*, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Pada tanggal : 28 Juni 2022

Yang Menyatakan,  
  
METRAI TEMPEL  
811AJX769536247  
(Moh Husnul Mufid)

KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN PUBLIK

(Studi Di Pemerintahan Desa Gedangan  
Kecamatan Sidayu, Kabupaten Gresik, Jawa Timur)

Oleh :

MOH HUSNUL MUFID

NBI : 1111700107

ABSTRAK

Untuk mengetahui kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan publik. Untuk mengetahui faktor penunjang dan penghambat kinerja perangkat Desa Gedangan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan wawancara, observasi dan dokumentasi. Yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah pemerintahan Desa Gedangan, Kecamatan Sidayu, Kabupaten Gresik. Jawa Timur Hasil dari analisis ini kinerja perangkat desa dalam memberikan pelayanan public di pemerintahan desa gedangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dalam memberikan pelayanan kepada msyarakat sudah terlaksana dengan baik. Namun ditemukan juga kendala terkait kurangnya edukasi kepada masyarkat terkait persyaratan dalam mengurus administrasi, serta masih kurangnya kesadaran terhadap jam kerja yang telah diberikan.

**Kata Kunci : Kinerja, Desa**

# PERFORMANCE OF VILLAGE EQUIPMENT IN PROVIDING PUBLIC SERVICES

(Study in Gedangan Village Government  
Sidayu District, Gresik Regency, East Java)

Written by :

MOH HUSNUL MUFID

NBI : 1111700107

## ABSTRACT

To determine the performance of village officials in providing public services. To find out the supporting factors and obstacles to the performance of the Gedangan Village apparatus. The research method used in this research is descriptive qualitative. Data collection is done by conducting interviews, observation and documentation. The object of this research is the government of Gedangan Village, Sidayu District, Gresik Regency. East Java The results of this analysis of the performance of village officials in providing public services in the Gedangan village government in providing services to the community, in providing services to the community have been carried out well. However, there were also obstacles related to the lack of education to the public regarding the requirements in managing administration, as well as the lack of awareness of the working hours that have been given.

**Keywords: Performance, Village**

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena atas berkat limpahan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian yang berjudul “KINERJA PERANGKAT DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAHAN DESA GEDANGAN KECAMATAN SIDAYU KABUPATEN GRESIK”. Berbagai kendala yang dihadapi penulis dalam penyelesaian skripsi ini dijadikan sebagai proses pembelajaran dan pengalaman.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan baik secara materi maupun non materi. Ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada kedua orang tua saya yaitu Ibu Tunjikhah dan Bapak Asmuji yang telah mendidik dan membesarkan saya, yang senantiasa mendo'akan saya dengan tulus dan penuh kasih sayang, serta ucapan terima kasih kepada Bapak Drs. Radjikan, M.Si selaku pembimbing I dan juga bapak Drs. Teguh Santoso, M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan mulai dari penyusunan proposal sampai penyelesaian skripsi ini. Rasa terimakasih juga disampaikan kepada pihak-pihak yang terkait dan telah membantu serta memberi pengaruh kepada penulis selama ini yaitu:

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, M.M., CMA., CPA. Selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Ketua Prodi Administrasi Negara Ibu Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP
4. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmunya selama proses perkuliahan serta Staf Tata Usaha yang telah banyak membantu penulis.
5. Bapak kepala desa Gedangan beserta jajarannya yang telah membantu sampai terselesaikannya skripsi ini.



6. Seluruh keluarga besar Bapak Ngarikan, Ibu Mugenah yang senantiasa memberi semangat, motivasi, dukungan dan do'a untuk penulis selama mengerjakan skripsi ini.
7. Eni Nafifah, Nur Kolip, Ach Zuaim Muddin yang selalu sabar dalam memberikan arahan dan bantuan bagi saya sejak semester awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
8. Para sahabat dan orang terdekat penulis yang telah membantu dalam proses penelitian dari awal hingga terselesaikannya skripsi ini.
9. Pasangan saya Renna Marwah Maulina yang telah membantu dalam proses penelitian dan penyusunan skripsi ini.
10. Teman-teman, kawan-kawan, rekan-rekan seperjuangan mahasiswa prodi Administrasi Negara angkatan 2017 atas semangat dan kebersamaannya, serta teman seperjuangan lainnya yang tidak dapat disebutkan satu-persatu oleh penulis.
11. Rekan seperjuangan Crusita N.B, Bagus Prasetyo, Ibnu Thosin dan juga teman teman Organisasi PATAGA Surabaya yang selalu sabar dan rela meluangkan waktu serta memberi masukan masukan yang baik bagi saya sejak semester awal hingga terselesaikannya skripsi ini.

Semoga Allah SWT membalas kebaikan-kebaikan semua pihak yang terlibat selama penulis mengerjakan dan menyelesaikan skripsi ini dengan pahala yang baik. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini jauh dari kata sempurna oleh karena itu, kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis sendiri dan para pembaca pada umumnya.

Gresik, 28 Mei 2022

Penulis,

Moh Husnul Mufid

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI .....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI .....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	v
ABSTRAK .....	vi
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiii
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 RUMUSAN MASALAH .....	3
1.3 TUJUAN PENELITIAN .....	4
1.4 MANFAAT PENELITIAN .....	4
1.5 SISTEMATIKA PENULISAN .....	5
BAB II .....	7
TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Hasil Penelitian Terdahulu .....	7
2.2 Landasan Teori .....	10
2.2.1 Pengertian Kinerja .....	10
2.2.2 Konsep Pengukuran Kinerja.....	15
2.2.3 Pengertian Pelayanan.....	19
2.3 Kerangka Pikir .....	22
BAB III.....	23
METODE PENELITIAN .....	23
3.1 Jenis Penelitian .....	23
3.2 Lokasi Penelitian .....	23
3.3 Fokus Penelitian .....	23
3.4 Sumber Data .....	24
3.5 Teknis Pengumpulan Data .....	25
3.6 Teknis Analisis Data .....	26
BAB IV.....	29

DESKRIPSI OBJEK, PENYAJIAN DATA, DAN PEMBAHASAN .....	29
4.1 Diskripsi Objek .....	29
4.1.1 Gambaran Umum.....	29
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi.....	29
4.1.3 Bagan Susunan Organisasi Desa Gedangan .....	31
4.1.4 Kondisi Aset dan Sumber Daya Manusia.....	32
4.1.5 Visi dan Misi .....	33
4.1.6 Lokasi instansi .....	34
4.2 Penyajian Data .....	34
4.2.1 Hasil Kerja.....	35
4.2.2 Pengetahuan Pekerjaan .....	37
4.2.3 Inisiatif.....	38
4.2.4 Kecekatan Mental .....	39
4.2.5 Sikap .....	40
4.2.6 Disiplin Waktu dan Kehadiran .....	42
4.2.7 Faktor Penunjang Kinerja Perangkat Desa Gedangan.....	43
4.2.8 Faktor Penghambat Kinerja Perangkat Desa Gedangan..	44
4.3 PEMBAHASAN .....	45
4.3.1 Hasil Kerja.....	45
4.3.2 Pengetahuan Pekerjaan .....	46
4.3.3 Inisiatif.....	46
4.3.4 Kecekatan Mental .....	47
4.3.5 Sikap .....	47
4.3.6 Disiplin Waktu dan Kehadiran .....	48
4.3.7 Faktor Penunjang Kinerja Perangkat Desa Gedangan.....	49
4.3.8 Faktor Penghambat Kinerja Perangkat Desa Gedangan..	50
BAB V PENUTUPAN .....	53
5.1 Kesimpulan .....	53
5.2 Saran .....	55
DAFTAR PUSTAKA .....	59
LAMPIRAN .....	61

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Pikir .....	22
Gambar 4.1.3 Struktur organisasi pemerintahan desa Gedangan .....	31
Gambar 4.1.3 Struktur organisasi BPD .....	32

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	61
Lampiran 2 Surat Izin Observasi .....	63
Lampiran 3 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian.....	64
Lampiran 4 Dokumentasi .....	65
Lampiran 5 Lembar Perintah Revisi.....	67
Lampiran 6 Hasil Turnitin .....	70