

**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 Strata - 1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

MOH HUSNUL MUFID

NBI : 1111700107

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2022

**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