

**EVALUASI KINERJA PELAYANAN APARAT DESA JAYABAKTI
CABANGBUNGIN DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN
ADMINISTRATIF TAHUN 2021**

SKRIPSI

Oleh:

Intan Tania

201810325253



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Pelayanan Aparat Desa
Jayabakti Cabangbungin Dalam
Meningkatkan Pelayanan Administratif
Tahun 2021

Nama Mahasiswa : Intan Tania

Nomor Pokok Mahasiswa : 20181032523

Program Studi/ Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2022



LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Pelayanan Aparat Desa Jayabakti
Cabangbungin Dalam Meningkatkan Pelayanan
Administratif Tahun 2021

Nama Mahasiswa : Intan Tania
Nomor Pokok Mahasiswa : 201810325253
Program Studi/Fakultas : Manajemen/Ekonomi dan Bisnis
Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 15 Juli 2022

Jakarta, 21 Juli 2022

MENGESAHKAN

Ketua Tim Penguji : Dr. Ir. Rorim Panday, MM, MT

NIDN 0425025801

Penguji 1 : Novita Wahyu Setyawati, SE., MM

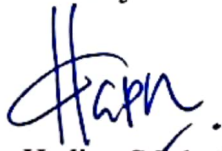
NIDN 0313117902

Penguji II : Ir. Djuni Tahmrin, M.Sc., Ph.D

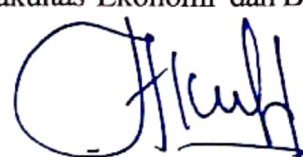
NIDN 0307066401

MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Manajemen


Dr. Hadita, S.Pd., MM
NIDN 0329048302

Dekan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Dr. Istianingsih, S.E., M.S.Ak
NIDN 0318107101

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

Skripsi yang berjudul “Evaluasi Kinerja Pelayanan Aparat Desa Jayabakti Cabangbungin Dalam Meningkatkan Pelayanan Adminisratif Tahun 2021”. Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah dituliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah. Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku. Saya mengizinkan proposal skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui Internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Jakarta, 22 Juli 2022

Yang membuat pernyataan,



Intan Tania

201810325253

ABSTRAK

Intan Tania. 20181032525. Evaluasi Kinerja Pelayanan Aparat Desa Jayabakti Cabangbungin Dalam Meningkatkan Pelayanan Administratif Tahun 2021.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui adanya permasalahan hasil Kinerja Aparat Desa Jayabakti, serta menganalisis faktor internal dan faktor eksternal dari Desa Jayabakti agar dapat meningkatkan hasil kinerja aparat Desa Jayabakti dalam pelayanan Administratif. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif, Faktor utama dari Desa Jayabakti yaitu ada faktor kekuatan dan faktor kelemahan. Faktor kekuatan dari Desa Jayabakti diantaranya memberikan informasi yang lebih baik dalam pemberian penanganan pada masyarakat. Sedangkan faktor lain, prasarana yang diberikan masih kurang memadai. Desa Jayabakti harus menambahi fasilitas apa saja yang masih kurang untuk kepuasan masyarakat dalam mengurus berkas – berkas yang pada Desa Jayabakti. Faktor Utama dari Desa Jayabakti yaitu ada faktor pelayanan yang diberikan oleh Desa Jayabakti sudah optimal dan hasil pelayanan sudah baik dalam menangani masyarakat. Namun hanya saja staf yang ada di Desa Jayabakti masih kurang yang mengakibatkan hasil kinerja pelayanan pada Desa Jayabakti kurang optimal. Hasil dari semua analisis yang telah dilakukan melalui 3 tahapan, yaitu tahap masukan, diperoleh hasil akhir mengenai hasil kinerja pelayanan pada administratif pelayanan Desa Jayabakti yang cocok untuk dijadikan masukan kepada Aparat Desa Jayabakti.

Kata kunci: Evaluasi Kinerja Pelayanan, Meningkatkan Pelayanan Administratif

ABSTRACT

Intan Tania. 20181032525. Evaluation of Service Performance of the Jayabakti Branchbungin Village Apparatus in Improving Administrative Services in 2021.

This study aims to determine the existence of problems with the results of Jayabakta Village Apart Performance, as well as analyze internal and external factors from Jayabakti Village in order to improve the performance results of Jayabakti Village officials in administrative services. The approach used in this study is a qualitative descriptive approach. The main factor of Jayabakti Village is that there are strength and weakness factors. The strength factors of Jayabakti Village include providing better information in providing treatment to the community. On the other hand, the infrastructure provided is still inadequate. Jayabakti Village must add any facilities that are still lacking for community satisfaction in managing the files in Jayabakti Village. The main factor of Jayabakti Village is that the service provided by Jayabakti Village is optimal and the service results are good in dealing with the community. However, it's just that the staff in Jayabakti Village is still lacking which results in the results of service performance in Jayabakti Village being less than optimal. The results of all the analyzes that have been carried out through 3 stages, namely the input stage, obtained the final results regarding the results of service performance in the Jayabakti Village service administration which are suitable to be used as input to the Jayabakti Village Apparatus.

Keywords : Service Performance Evaluation, Improving Administrative Services

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala, karena atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penyusunan skripsi dengan judul "Evaluasi Kinerja Pelayanan Aparat Desa Jayabakti Cabangbungin Dalam Meningkatkan Pelayanan Adminisratif Tahun 2021" ini dapat terselesaikan. Skripsi ini tidak mungkin terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bimbingan, bantuan, serta doa dari berbagai pihak selama penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, dengan kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Irjen Pol. (Purn) Dr. Drs. H. Bambang Karsono, SH, MM selaku Rektor Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
2. Dr. Istaningsih, S.E., M.S.Ak. selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Dr. Hadita, S.Pd., MM selaku Kaprodi Manajemen Universitas Bahayangkara Jakarta Raya
4. Ibu Novita Wahyu Setyawati, SE,MM selaku dosen penguji yang telah memberikan dan saran dalam pembuatan skripsi
5. Bapak M. Fadhli Nursal, S.E., MM selaku Dosen Perwakilan Akademik kami di kelas semester 8.A4 Terima Kasih atas support dan dukungan nya
6. Untuk kedua orang tua ku tercinta ayah dan ibu yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti- hentinya kepada penulis
7. segenap keluarga terutama untuk Kakak ku tersayang yang telah memberikan support dan semangat, teman teman yang telah membantu mendukung serta memberikan doa dalam penyelesaian skripsi ini
8. seluruh bapak/ibu dosen fakultas ekonomi dan bisnis yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliaha n

Jakarta, 22 Juli 2022

Penulis

Intan Tania

DAFTAR ISI

LEMBARPERSETUJUAN PEMBIMBING.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
ABSTRAK.....	iv
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 TujuanPenelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.5 Batasan Masalah.....	10
1.6 Sistematika Penulisan.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Kinerja Pelayanan.....	10
2.1.1 Pengertian Kinerja Pelayanan.....	10
2.1.2 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pelayanan.....	10
2.1.3 Indikator Kinerja Pelayanan.....	10
2.2 Pemerintahan Desa.....	10
2.2.1 Pengertian Pemerintahan Desa.....	11
2.2.2 Tugas dan Fungsi Pemerintah Desa.....	12
2.3 Pelayanan Publik.....	13
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2.3.2 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	15
2.3.3 Standar Pelayanan Publik.....	16
2.3.4 Jenis-jenis Pelayanan Publik.....	17
2.4 Administrasi.....	18
2.4.1 Pengertian Administrasi.....	18
2.4.2 Ciri-ciri Administrasi.....	19
2.5 Penelitian Terdahulu.....	20
2.6 Kerangka Berfikir.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Desain Penelitian.....	29
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	29
3.3 Informan Penelitian.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	31
3.4.1 Teknik Analisis Data.....	32
3.4.2 Teknik Keabsahan Data.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
4.1 Gambaran Sejarah Desa Jayabakti.....	35
4.2 Visi dan Misi Desa Jayabakti.....	36
4.3 Peta Desa Jayabakti.....	37
4.4 Hasil Sebelum Pengamatan.....	37
4.5 Hasil Pengamatan di Lapangan.....	37
4.5.1 Hasil Wawancara Kepala Desa dan Sekretaris.....	37
4.5.2 Hasil Wawancara Masyarakat.....	41
4.5.3 Suasana Desa Jayabakti Pada Saat Pengamatan.....	42
4.5.4 Sarana dan Prasarana.....	46
4.5.5 Fasilitas Yang Ada di Desa Jayabakti.....	46
BAB V PENUTUP.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Implementasi Manejerial.....	47
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN.....	51

viii

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Nama-nama Aparat Desa Jayabakti.....	4
Tabel 1.2 Daftar Pelayanan Administrasi Pada bulan Januari-Desember.....	6
Tabel 1.3 Data Penduduk Desa Jayabakti.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	20
Tabel 3.1 Tabel Informan.....	30
Tabel 4.1 Hasil Wawancara Kepala Desa dan Sekretaris.....	38
Tabel 4.2 Sarana dan Prasarana.....	46



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.2 Hasil Observasi Peneliti Kepada Masyarakat.....	9
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	28
Gambar 3.1 Peta Desa Jayabakti.....	37
Gambar 4.1 Suasana Desa Jayabakti Pada saat Pengamatan.....	42
Gambar 4.2 Fasilitas Desa Jayabakti.....	46



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Riset

Lampiran 2 SuraT Balasan Riset

Lampiran 3 Uji Plagiarsm

Lampiran 4 Uji Referensi

Lampiran 5 Gamber Penelitian Di Desa Jayabakti

Lampiran 6 Sarana dan Prasarana

Lampiran 7 Biodata

