

**KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
PUBLIK DI KANTOR DESA DEMANGAN KECAMATAN TANJUNGANOM
KABUPATEN NGANJUK**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Administrasi Publik



Disusun Oleh :
VIVI LIANA
NPM: 17215392

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS KADIRI
KADIRI
2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

Disusun oleh : VIVI LIANA
NPM : 17215392
Judul : KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA DEMANGAN
KECAMATAN TANJUNGANOM KABUPATEN NGANJUK


Menyetujui,

Pembimbing I



Drs. Bambang Harianto, M.Si
NIDN. 9907009637


Pembimbing II,



Drs. Mashuri, M.Si
NIK. 198812003

Mengesahkan

Ketua Program Studi Administrasi Publik



Dr. Suwarno, M.Si
NIP. 19590416 198603 1 005

HALAMAN PENGESAHAN

Disusun oleh : VIVI LIANA

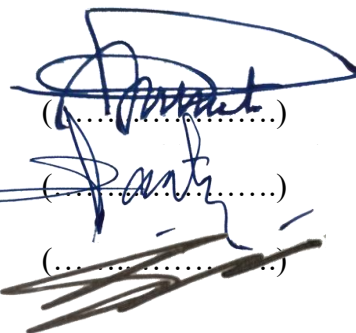
NPM : 17215392

Judul : KINERJA PERANGKAT DESA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR DESA DEMANGAN
KECAMATAN TANJUNGANOM KABUPATEN NGANJUK

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji pada tanggal


TIM PENGUJI

1. Ketua : Drs. Djoko Susanto, M.Si
2. Anggota : Dra. Bambang Harianto, M.Si
3. Anggota : Drs. Sugeng Widodo, M.Si



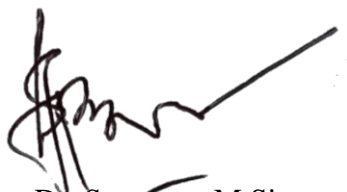
(.....)
(.....)
(.....)

Mengesahkan,
Dekan FISIP,



Drs. Sugeng Widodo, M.Si
NIP. 19580518 198603 1 004

Mengetahui,
Kaprodi Administrasi Publik,



Dr. Suwarno, M.Si
NIP. 19590416 198603 1 005

SURAT PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : VIVI LIANA
Tempat, tanggal lahir : Nganjuk, 1 Oktober 1996
NPM : 17215392
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial & Ilmu Politik
Universitas : Kadiri

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Skripsi yang diujikan ini benar-benar hasil karya sendiri (tidak didasarkan pada data palsu dan / atau hasil plagiasi / jiplakan atau autoplajiasi),
2. Apabila pada kemudian hari terbukti bahwa pernyataan saya tidak benar, saya akan menanggung resiko dan siap diperkarakan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan yang saya buat dengan sebenar-benarnya.

Kediri, 1 Agustus 2021

Yang Menyatakan,



VIVI LIANA

NPM 17215392

MOTTO

*"Barang siapa melapangkan seorang mukmin dari satu kesusahan dunia,
Allah akan melapangkannya dari salah satu kesusahan di hari kiamat.*

*Barang siapa meringankan penderitaan seseorang, Allah akan
meringankan penderitaannya di dunia dan akhirat. Barang siapa menutupi
(aib) seorang muslim, Allah akan menutupi (aib)nya di dunia dan akhirat.*

*Allah akan menolong seorang hamba selama hamba itu mau menolong
saudaranya."*

(HR. Muslim).

*Kamu tak butuh uang untuk membantu orang lain, kamu hanya
membutuhkan hati untuk membantu mereka.*

HALAMAN PERSEMBAHAN

1. Bapak dan Ibu yang dengan susah payah telah membesarkanku, mengasuhku, dan mendidikku yang menjadikan aku berhasil,
2. Suami tercinta yang selalu memberikan dorongan dan semangat untuk terus belajar.
3. Rekan-rekan sejawat yang telah memberikan bantuan dan referensi.
4. Almamaterku yang telah memberiku bekal ilmu pengetahuan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa lagi Maha Mengetahui, karena atas petunjuk dan pertolongan-Nya, proposal skripsi ini dapat selesai tepat pada waktunya. Ucapan terima kasih yang tak terhingga penulis sampaikan kepada:

1. Ir. Djoko Raharjo, MP selaku Rektor Universitas Kadiri.
2. Drs. Sugeng Widodo, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kadiri
3. Dr. Suwarno, M.Si sebagai Ketua Prodi Administrasi Publik
4. Bapak Drs. Bambang Harianto, M.Si selaku pembimbing I yang telah membimbing dalam penyusunan proposal skripsi ini dan dengan sabar membimbing dan mengarahkan demi terwujudnya proposal skripsi ini
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Kadiri.
6. Kepala Desa Demangan Kecamatan Tanjunganom Kabupaten Nganjuk yang telah memberikan ijin penelitian dan membantu kelancaran penelitian ini.
7. Seluruh narasumber yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktunya dalam wawancara.
8. Kedua Orang Tua dan suami yang selalu memberikan do'a demi terselesainya proposal skripsi ini

Demi kesempurnaan skripsi ini, penulis mohon saran dan kritik yang bersifat membangun dan semua pihak.

Penulis



VIVIANA

NPM 17215392

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEORISINILAN SKRIPSI	iv
MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Fokus Penelitian	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Kinerja	9
2.1.1 Definisi Kinerja.....	9
2.1.2 Faktor- Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	10
2.1.3 Pengukuran Kinerja	11
2.1.4 Penilaian Kinerja.....	11
2.1.5 Motivasi Kinerja	13
2.1.6 Arti Penting Displin Kerja	15

2.1.7	Bentuk-Bentuk Displin Kerja	15
2.2	Pengertian Pelayanan.....	16
2.2.1	Pengertian Pelayanan Publik	17
2.2.2	Unsur-unsur Pelayanan	18
2.2.3	Jenis-jenis Pelayanan	20
2.2.4	Asas-Asas Pelayanan	22
2.2.5	Standar Pelayanan.....	24
2.2.6	Prinsip-Prinsip Pelayanan.....	24
2.2.7	Kualitas Pelayanan Publik	26
2.2.8	Tujuan Pelayanan.....	27
2.2.9	Kendala-Kendala yang Menyebabkan Pelayanan Tidak Berjalan Baik ...	28
2.2.10	Faktor-Faktor Pendukung Pelayanan.....	29
2.3	Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	31
BAB III METODE PENELITIAN.....		33
3.1	Pendekatan Penelitian.....	33
3.2	Lokasi Penelitian	34
3.3	Sumber Data dan Informan	34
3.4	Teknik Pengumpulan Data	35
3.5	Keabsahan Data	39
3.6	Teknik Analisis Data	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		47
4.1.	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	47
4.1.1	Profil Desa Demangan.....	47
4.1.2	Visi dan Misi Desa Demangan	50
4.1.3	Struktur Organisasi	52
4.1.4	Tugas Pejabat Desa Demangan.....	53
4.2.	Hasil Penelitian.....	57
4.3.	Pembahasan	77
BAB V PENUTUP.....		89

5.1	Kesimpulan.....	89
5.2	Saran.....	90
	DAFTAR PUSTAKA	92

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Nama Pejabat Pemerintah Desa Demangan	54
---	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Kantor Desa Demangan Kecamatan Tanjunganom	48
Gambar 4.2 Peta Kantor Desa Demangan	49
Gambar 4.3 Jumlah Penduduk Desa Demangan.....	50
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Desa Demangan Kecamatan Tanjunganom.....	53
Gambar 4.5 Wawancara Dengan Kasi Pelayanan	58
Gambar 4.6 Wawancara dengan Staff Pelayanan	60
Gambar 4.7 Proses Pelayanan Kepada Masyarakat	62
Gambar 4.8 Ruang Tunggu Pelayanan	65
Gambar 4.9 Wawancara dengan Ibu Dewi Eka	68
Gambar 4.10 Persyaratan Pembuatan Surat.....	71
Gambar 4.11 Wawancara dengan Ibu Dewi	72
Gambar 4.12 Wawancara dengan Kepala Desa.....	74
Gambar 4.13 Wawancara dengan Staff Pelayanan	76