

**UPAYA PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN SURAT PINDAH DOMISILI  
(Studi di Desa Donowarih Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana  
Administrasi Publik**



**Disusun Oleh**

**Ludgardis Vilomina Bere**

**2018210018**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI  
MALANG**

**2023**

**UPAYA PEMERINTAH DESA DALAM MENINGKATKAN KUALITAS  
PELAYANAN SURAT PINDAH DOMISILI (studi di desa donowarih  
kecamatan karangploso kabupaten malang)**

**ABSTRAK**

Domisili merupakan salah satu elemen yang paling esensial dalam kehidupan bermasyarakat dan berpolitik. Alamat tempat tinggal memiliki peranan penting dalam kehidupan masyarakat karena merupakan tanda identitas dimana seseorang tinggal. Selain itu, alamat tempat tinggal juga digunakan untuk mengetahui atau menunjukkan badan hukum mana yang berwenang untuk mengadili jika terjadi situasi yang memerlukan penyelesaian hukum. Penelitian ini dilakukan untuk mengkaji upaya yang dilakukan oleh pemerintah desa Donowarih di Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan surat pindah tempat tinggal. Selain itu, tujuan utama penelitian ini adalah untuk memperoleh pemahaman mendalam mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas layanan surat pindah domisili di Desa Donowarih. Dalam penelitian ini, terdapat dua kategori data yang digunakan, yaitu data asli dan data yang sudah ada sebelumnya. Informasi dikumpulkan melalui pengamatan, interaksi dengan responden, dan pengumpulan dokumen. Metode analisis data adalah sebuah teknik yang digunakan untuk menganalisis data kualitatif dengan menggunakan suatu model interaktif yang dirancang oleh Miles dan Huberman. Model ini terdiri dari beberapa tahapan, yaitu memperkecil jumlah data, menampilkan data, dan menarik kesimpulan/verifikasi. Dalam analisis yang dilakukan oleh penulis, ditemukan bahwa upaya pemerintah desa untuk meningkatkan mutu layanan surat pindah domisili dinilai berdasarkan lima elemen yang dikenal sebagai RATER (kecepatan tanggapan, keyakinan, bukti nyata, empati, dan keandalan), dan berhasil menerapkan standar operasional prosedur (SOP) secara efektif.

**Kata kunci: Pemerintah, Desa, Domisili, Kualitas, Pelayanan**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh pejabat pemerintah, baik di tingkat nasional maupun di tingkat lokal dalam wilayah Pemerintah Kota, merupakan hasil dari kemampuan mereka yang berperan sebagai tenaga kerja lokal di daerah tersebut. Tugas pokok pemerintah adalah memberikan layanan kepada wilayah setempat. Oleh karena itu, apakah bantuan yang diberikan oleh pemerintah dianggap baik atau buruk tergantung pada bagaimana pelaksanaannya dilakukan oleh individu, yang akan mempengaruhi citra keseluruhan asosiasi.

Dalam sudut pandang sosial, desa bisa dipahami sebagai sebuah kelompok masyarakat yang tinggal di suatu area geografis khusus. Di pedesaan, masyarakat saling mengenal dengan baik dan hidup mereka hampir mirip, serta bergantung satu sama lain dalam banyak hal. melalui keadaan alam atau melalui lingkungan alam. Pada umumnya, desa adalah area yang diberi wewenang dalam mengurus dan mengatur berbagai hal terkait pemerintahan dan kepentingan yang diakui serta dihormati dalam sistem pemerintahan Indonesia. Adapun varian birokrasi tradisional yang memainkan peran yang sama dalam mengatur dan mengelola hal-hal administratif.

Diharapkan bahwa Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang desa akan meningkatkan layanan publik untuk masyarakat. Salah satu contoh dalam pelayanan administrasi kewarganegaraan seperti memberikan bantuan dalam

pengurusan dokumen seperti akta kelahiran, kartu identitas penduduk, kartu keluarga, akta kematian, atau membuat dokumen untuk transaksi jual beli tanah. Dengan menjalankan tata kelola administrasi pemerintah desa yang efektif, diharapkan pemerintah desa mampu melaksanakan tugas pemerintahan dengan baik. Hal ini bertujuan agar pembangunan dapat disebarakan secara merata dan pelayanan yang prima kepada masyarakat dapat terlaksana dengan maksimal.

Pelayanan administrasi di desa dilakukan oleh kepala desa dan staf desa dengan niat meningkatkan kesejahteraan penduduk desa. Oleh karena itu, untuk menjalankan tugas mereka setiap hari, terutama dalam hal menyajikan data dan informasi yang diperlukan, mereka harus bekerja lebih keras dan mengoptimalkan kemampuan mereka agar pelaksanaan tugas pemerintah dapat berjalan lancar.

Moenir (2015:26) Menurut teks ini, pelayanan umum merujuk pada tindakan melalui penggunaan sistem, prosedur, dan metode tertentu, seseorang atau kelompok orang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan seseorang dibiarkan sesuai dengan hak-hak yang mereka miliki. Dalam esensinya, pelayanan publik merupakan pengabdian aparatur pemerintah kepada masyarakat dengan memberikan pelayanan berkualitas tinggi.

Responsif suatu layanan bergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang membutuhkannya, dapat dipahami dengan membandingkan persepsi antara layanan yang diberikan dengan harapan layanan yang diinginkan. Dalam hal pelayanan publik, dijelaskan bahwa tujuan pelayanan umum adalah mengutamakan kepentingan masyarakat, memudahkan urusan publik, mempercepat proses administrasi publik, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Apabila seorang kepala organisasi mempraktikkan kepemimpinan yang efektif serta tunduk pada ketentuan pemerintah, dia akan meraih kemudahan dan prestasi dalam meraih tujuan dan target yang telah ditetapkan. Diperlukan seorang pemimpin yang berkualitas agar bisa mengelola berbagai organisasi dan individu dengan baik. Kemampuan pemimpin dalam memberikan pelayanan publik yang baik sangat penting dalam mempengaruhi bawahannya agar produktif dan mencapai tujuan organisasi secara efisien dan efektif. Keberhasilan dalam memimpin suatu organisasi tergantung pada kemahiran seseorang dalam mempengaruhi orang lain agar bekerja bersama mencapai tujuan yang diinginkan. Kerjasama yang baik antara pimpinan dan bawahannya serta kinerja organisasi akan mempengaruhi citra birokrasi pemerintahan secara keseluruhan.

Secara umum, kepemimpinan adalah kemampuan untuk memandu dan menentukan tugas yang harus dilakukan oleh orang lain agar pemimpin dapat mempengaruhi mereka. Ini dicapai melalui interaksi dan komunikasi antara pemimpin dan bawahannya untuk tercapainya tujuan bersama. Dari pada itu, pemimpin juga melibatkan pengaturan dan bantuan kepada orang lain agar mereka dapat bekerja. Dapat dicapai tujuan yang telah ditetapkan dengan cara yang efisien dan efektif. (Siagian, 2011:21). Dalam konteks kepemimpinan desa, fokus ditempatkan pada peningkatan kualitas kepemimpinan agar mencapai tujuan organisasi pemerintah. Kinerja kepemimpinan yang baik dari seorang yang bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas-tugas utama pemerintahan. Untuk menjalankan tugas tersebut dengan baik, kita perlu melakukannya secara merata agar bisa memberi pelayanan publik yang berkualitas pada masyarakat.

Perubahan yang signifikan dalam pembangunan desa pada zaman reformasi adalah implementasi Undang-Undang Republik Indonesia mengenai pemerintahan daerah (UUD RI No. n). Pada tanggal 22 tahun 2001, UUD 1945 yang telah ada untuk waktu yang lama digantikan. Pada tahun 2014, tampak adanya dampak signifikan terhadap pengaturan pemerintahan daerah dengan mengikutsertakan seluruh anggota masyarakat, termasuk tingkat pemerintahan desa. Bab 202 yang terdapat di dalam Konstitusi 2004 berbicara mengenai peran pemerintah. Penelitian awal yang dilakukan oleh Musdalipa pada tahun 2017 dengan judul Evaluasi Kinerja Pelayanan Publik di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa menyimpulkan bahwa pemerintah memiliki tanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan publik, baik di tingkat nasional, regional, maupun di perusahaan BUMN. Firman Setyawan (2017) mengungkapkan bahwa kepemimpinan memainkan peran yang signifikan dalam mencapai target organisasi. Pentingnya kepemimpinan dalam kehidupan suatu organisasi tidak dapat diabaikan karena memiliki pengaruh yang luas terhadap berbagai aspek kehidupan individu.

Tugas pemerintah adalah untuk menyediakan pelayanan umum di Desa Donowarih, Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang. Pelaksanaan tugas ini melibatkan berbagai lembaga pemerintah, baik di tingkat nasional maupun di tingkat lokal. Karena itu, admin harus mendapatkan inti yang kokoh untuk mengatur dan memberi arahan pada semua kegiatan organisasi layanan dengan tujuan mencapai yang diinginkan. Menurut penelitian yang telah dilakukan, Desa Donowarih tergolong sebagai salah satu Desa yang berada di wilayah Kecamatan

Karangploso, Kabupaten Malang. Dari penulisannya, didapati bahwa terdapat hambatan dalam pelayanan di desa tersebut, seperti kekurangan anggota masyarakat yang bekerja di sana. Dapat diamati dari kurangnya pengetahuan penduduk mengenai tugas dan peran pemerintah desa. Kekurangan pengetahuan mengenai program pemerintah desa dan kurangnya kesadaran akan kebutuhan mereka terhadap pemerintah, telah menyebabkan kelemahan dalam upaya warga dalam memantau tugas-tugas administratif yang dilaksanakan oleh pemerintah desa. Dari cerita ini maka penulis tertarik mengangkat permasalahan ini ke dalam penelitian ilmiah dengan judul “Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Surat Pindah Domisili (Studi Di Desa Donowarih Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang)”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Dengan mengacu pada informasi yang telah dijelaskan sebelumnya, beberapa pertanyaan yang mendasar dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan surat pindah domisili di Desa Donowarih Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang ?
2. Faktor apa saja yang menjadi pendukung dan penghambat pihak pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan surat pindah domisili di Desa Donowarih Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk dapat mengetahui upaya pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan surat pindah domisili di Desa Donowarih Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang
2. Untuk dapat mengetahui faktor yang menjadi pendorong dan penghambat pihak pemerintah desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan surat pindah domisili di Desa Donowarih Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Praktis

Penelitian Ini dapat bermanfaat untuk memberikan masukan kepada penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Donowarih Kecamatan Karangploso Kabupaten Malang tentang pandangan masyarakat terhadap kualitas kepemimpinan selama ini sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat memperbaiki atau meningkatkan kualitas kepemimpinan.

2. Manfaat Teoritis

Diharapkan bahwa penelitian ini akan dapat menjadi kontribusi bagi pengembangan Ilmu Administrasi Negara dan terutama dalam meningkatkan kualitas pelayanan surat pindah domisili di Desa Donowarih, Kecamatan Karangploso, Kabupaten Malang.



## DAFTAR PUSTAKA

- American Society For Quality. 2010. *Quality Cost - What and How*. ASQ Quality Cost Committee.
- Batinggi dan Badu Ahmad. 2014. *manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Bentang belia.
- Meirinawati. Citra Ayu Foni Andiyana. 2022. Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Pangkah Kulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik. *Artikel (Online)*. Diakses tanggal 21 November 2022
- Firman. 2017. Pemaknaan Gambar Kartun Clekitâ Pada Harian Koran Jawa Pos (Studi Semiotika Gambar Kartun Clekit Pada Harian Jawa Pos Edisi 19 November 2016). *Representamen*, 3(01).
- Siswanto. 2005. *Manajemen Tenaga Kerja Indonesia Pendekatan Administratif dan Operasional*. Bumi Aksara.
- Mudji Astuti, Hana Catur Wahyuni. 2021. Perancangan Sistem Informasi Kependudukan Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan Kependudukan Di Desa Gelam, Kab Sidoarjo. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Pada Masyarakat*, 2(1), 1–9. 12 Oktober 2022
- Lupiyoadi. 2013. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta.
- Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Jakarta Selatan.
- Musdalifah. 2017. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(1), 47–62. 12 Januari 2022

Moenir. 2014. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Setyawan, Dody. 2017. *Pengantar Kebijakan Publik*. Malang: Intelegensia Media.  
Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono. 2007. *Strategi Pemasaran* (Edisi ke d). Andi.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Yoraeni. 2022. Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Desa Dalam Meningkatkan

Kualitas Pelayanan Publik Dan Mewujudkan Smart Village. *JMM (Jurnal*

*Masyarakat Mandiri)*, 6(5), 4084-4094. e-ISSN 2614-5758 | p-ISSN 2598-

8158. <https://doi.org/https://doi.org/10.31764/jmm.v6i5.10655>

Diakses tanggal 02 November 2020