

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN SURAT
KETERANGAN DOMISILI DI KANTOR DESA
NAMO LANDUR KECAMATAN NAMORAMBE
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

OLEH :

ADRIANUS FERDINAND PERANGIN-ANGIN

NPM : 198510027



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN 2025**

**KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN SURAT
KETERANGAN DOMISILI DI KANTOR DESA
NAMO LANDUR KECAMATAN NAMORAMBE
KABUPATEN DELI SERDANG**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Universitas Medan Area

OLEH :

ADRIANUS FERDINAND PERANGIN-ANGIN

198510027

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK

UNIVERSITAS MEDAN AREA

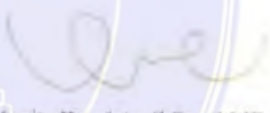
MEDAN 2025

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN SURAT
KETERANGAN DOMISILI DI KANTOR DESA NAMO
LANDUR KECAMATAN NAMORAMBE KABUPATEN
DELI SERDANG

Nama : Adrianus Ferdinand Perangin-angin
NPM : 198510027
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Jurusan : Ilmu Pemerintahan

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing

Beby Masitoh Batubara, S.Sos, M.AP Evi Yunita Kurniaty, S.Sos, M.IP
Pembimbing I Pembimbing II

Dr. Walid Khusnata S., S.Sos., M.IP Evi Yunita Kurniaty, S.Sos, M.IP
Dekan Ka, Prodi/WD I

Tanggal Lulus : 11 Maret 2025

iii

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya tulis sebagai bagian dari persiapan saya untuk gelar sarjana saya adalah hasil usaha menulis saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dari karya ini telah dikutip dari karya orang lain, tetapi kutipan tersebut telah ditulis dengan jelas sesuai dengan norma, aturan, dan etika penulisan akademis. Apabila di kemudian hari ditemukan karya ini mengandung unsur plagiarisme, maka saya bersedia menerima pencabutan gelar saya dan sanksi lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.

Medan, 25 April 2025

Adrianus Ferdinand Perangin-angin

198510027

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Adrianus Ferdinand Perangin - Angin
NPM : 198510027
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Jenis karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi kemajuan ilmu pengetahuan, saya setuju untuk memberikan hak non-eksklusif bebas royalti kepada Universitas Medan Area atas penelitian ilmiah saya yang berjudul : "KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN SURAT KETERANGAN DOMISILI DI KANTOR DESA NAMO LANDUR KECAMATAN NAMORAMBE KABUPATEN DELI SERDANG".

Bersama dengan perlengkapan yang ada (jika perlu). Dengan hak non eksklusif dan bebas royalti ini, Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihbahasakan ke dalam media/format apapun, mengelola, memelihara dan menerbitkan tesis saya dalam format pangkalan data, sepanjang tetap mencantumkan nama saya. Sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

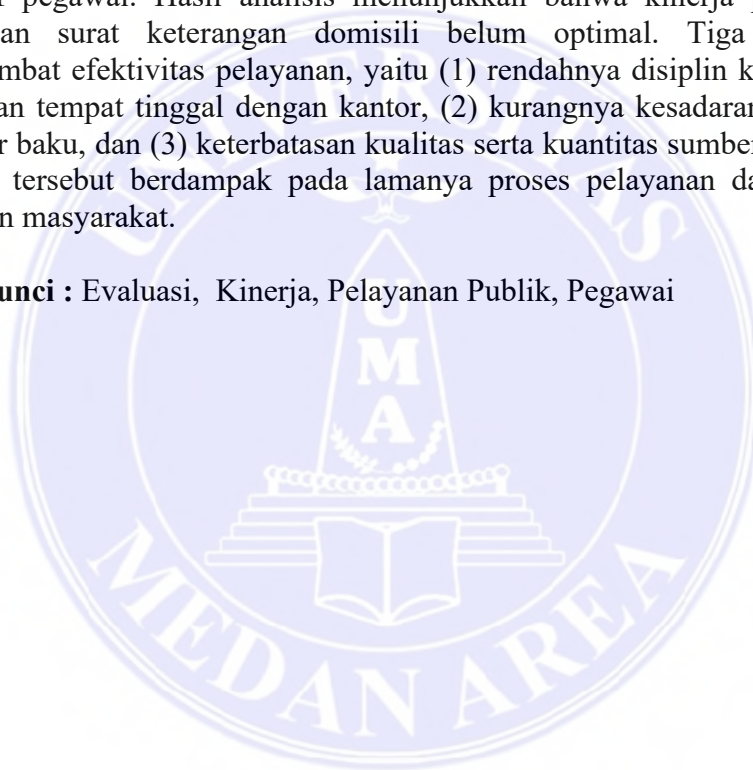
Dibuat di : Medan
Pada tanggal : 25 April 2025
Saya Menyatakan


Adrianus Ferdinand Perangin - Angin
198510027

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan mengevaluasi kinerja pegawai dalam pelayanan surat keterangan domisili di Kantor Desa Namo Landur, Kecamatan Namorambe, Kabupaten Deli Serdang. Latar belakang penelitian adalah banyaknya keluhan masyarakat terhadap birokrasi daerah yang kurang responsif dan efisien. Kerangka teoritik menggunakan indikator kinerja menurut M. Manulang. Metode yang diterapkan bersifat kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan studi dokumentasi. Informan penelitian meliputi masyarakat pengguna layanan, kepala desa, sekretaris desa, dan staf pegawai. Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pemberian surat keterangan domisili belum optimal. Tiga faktor utama menghambat efektivitas pelayanan, yaitu (1) rendahnya disiplin kehadiran akibat kedekatan tempat tinggal dengan kantor, (2) kurangnya kesadaran pegawai akan prosedur baku, dan (3) keterbatasan kualitas serta kuantitas sumber daya manusia. Kondisi tersebut berdampak pada lamanya proses pelayanan dan menurunnya kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Evaluasi, Kinerja, Pelayanan Publik, Pegawai



ABSTRACT

This research aimed to evaluate employee performance in the issuance of domicile certificates at the Village Office of Namo Landur, Namurambe District, Deli Serdang Regency. The background of the research was the number of public complaints regarding a local bureaucracy that was less responsive and efficient. The theoretical framework used performance indicators according to M. Mamulang. The method applied was qualitative with data collection techniques through in-depth interviews, participatory observation, and documentation studies. The research informants included service users from the community, the village head, the village secretary, and staff employees. The research results showed that employee performance in providing domicile certificates was not yet optimal. Three main factors hindered service effectiveness, namely (1) low attendance discipline due to the proximity of residence to the office, (2) lack of employee awareness of standard procedures, and (3) limitations in the quality and quantity of human resources. These conditions affected the length of the service process and decreased public satisfaction.

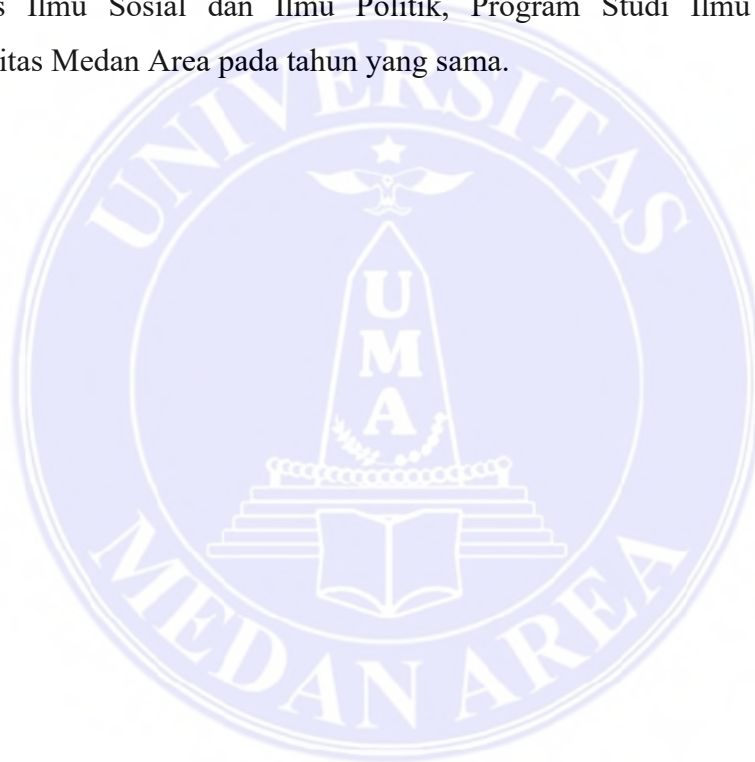
Keywords: Evaluation, Performance, Public Service, Employee



RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Medan pada 31 Mei 2001, putra dari Alm Ir Petrus Perangin-Angin dan Juwita Merry Delvi Sembiring Brahmana. Dia merupakan anak pertama dari dua bersaudara.

Penulis menempuh pendidikan di SD Santo Thomass 2 Medan, kemudian melanjutkan ke SMP Negeri 10 Medan. Pada tahun 2019, penulis menyelesaikan pendidikan di SMA Negeri 17 Medan dan mendaftar sebagai mahasiswa di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Medan Area pada tahun yang sama.



KATA PENGANTAR

Puji syukur disampaikan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena cinta dan nikmat-Nya yang telah mengalirkan berkat serta membimbing penulis dalam menyusun proposal penelitian yang berjudul **“Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Surat Keterangan Domisili Di Kantor Desa Namo Landur Kecamatan Namorambe Kabupaten Deli Serdang”**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memenuhi kewajiban dalam menyelesaikan program S1 (Strata Satu) di bidang Ilmu Pemerintahan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Dalam proses penulisan skripsi ini, penulis menerima banyak dukungan dari berbagai sumber, baik secara material maupun moral, oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Medan Area Bapak prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng,Sc.
2. Bapak Dr. Walid Musthafa S., S.Sos., M.IP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Evi Yunita Kurniaty, S.Sos, M.IP selaku ketua program studi ilmu fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Medan area.
4. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP selaku pembimbing 1 (pertama) Yang telah banyak memberikan bimbingan arahan,maupun saran kepada penulis.

5. Ibu Evi Yunita Kurniaty, S.Sos, M.IP selaku Dosen Pembimbing Skripsi II (kedua) yang memberikan berbagai saran dalam penyusunan maupun penyempurnaan skripsi penulis.
6. Fuad Putera Perdana Ginting, S.Sos., M.IP selaku sekretaris, yang telah memberikan arahan pada penyusunan skripsi ini.
7. Saya ingin mengucapkan terima kasih kepada Bapak dan Ibu dosen dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Medan Area yang telah memberikan banyak petunjuk, pengetahuan, serta informasi selama masa perkuliahan. Selain itu, juga kepada staf administrasi yang telah memberikan bantuan dalam proses penyusunan skripsi ini.
8. Semua rekan-rekan angkatan 2019 jurusan Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan bantuan dan dukungan kepada penulis. Penulis sepenuhnya menyadari bahwa karya skripsi ini masih memiliki kesalahan dan kekurangan. Oleh karena itu, penulis berharap akan ada masukan atau kritik serta dorongan yang positif agar dapat berkembang lebih baik lagi dan memberikan manfaat bagi seluruh pembaca.

Medan, Februari 2025



Adrianus Ferdinan Perangin-angin

Daftar Isi

ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABLE	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1. Pengertian Kinerja	8
2.1.1. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	13
2.2. Pengertian Pelayanan	16
2.3. Surat Keterangan Domisili	24
2.4. Penelitian Terdahulu	27
2.5. Kerangka Pikir	31
BAB III. METODE PENELITIAN	32
3.1. Jenis Penelitian.....	32
3.2. Waktu dan Tempat Penelitian	33
3.3. Informan Penelitian.....	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data	35
3.5. Teknik Analisis Data	36
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1. Hasil Penelitian	39
4.1.1. Sejarah Singkat Desa Namo Landur	39
4.1.2. Visi Dan Misi Desa Namo Landur	40
4.1.3. Letak Geografis Dan Kondisi Desa Namo Landur	42
4.1.4. Kondisi Sosial Desa Namo Landur	43
4.1.5. Struktur Pemerintah Dan Kelembagaan Desa Namo Landur	46

4.1.6. Masalah Yang Dihadapi Desa Namo Landur	48
4.2. Hasil Pembahasan	50
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	59
5.1. Kesimpulan	59
5.2. Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	63
LAMPIRAN	65



DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu	27
Tabel 2. Jumlah Penduduk	43
Tabel 3. Tingkat Pendidikan	44
Tabel 4. Mata Pencaharian	44
Tabel 5. Jumlah Pemeluk Agama	45
Tabel 6 Jumlah Rumah Ibadah	45
Tabel 7 Susunan Organisasi Pemerintah Desa Namo Landur	47
Tabel 8 Susunan Organisasi BPD Desa Namo Landur	47
Tabel 9. Bidang Penyelenggaraan Operasional Pemerintah	49
Tabel 10. Bidang Sarana Dan Prasarana Pemerintah Desa	49
Tabel 11. Bidang Administrasi Kependudukan Dan Pencatatan Sipil	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Peta Desa Namo Landur	42
Gambar 2. Kondisi Luar Kantor Desa Namo Landur 19 Juni 2024	51
Gambar 3. Kondisi Dalam Kantor Desa Namo Landur	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Jadwal Penelitian	33
Lampiran 2. Prosedur Pengurusan Surat Keterangan Domisili	52



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Birokrasi adalah suatu upaya untuk mengatur suatu tugas secara rutin yang dilakukan oleh beberapa orang menurut Subarsono (2012:14). Pemerintah pusat dan pemerintah daerah sama-sama terus mengulangi dan menggaungkan slogan Good Governance pada pemerintahannya. Untuk itu, diperlukan aparatur sipil negara yang menjadi penggerak lembaga dan memiliki kemampuan kerja yang diperlukan, disiplin, kemampuan berkolaborasi secara efektif, daya tanggap, tanggung jawab, dan kepatuhan hukum.

Masalah utama yang dapat menghalangi perkembangan ekonomi nasional adalah minimnya mutu sumber daya manusia. Dalam konteks globalisasi yang menjadi ajang persaingan kualitas, rendahnya standar sumber daya manusia juga akan menjadi penghalang. Mengelola sumber daya manusia dengan aspek intelektual, spiritual, kreatif, moral, dan rasa tanggung jawab adalah langkah awal yang perlu dilakukan jika Indonesia ingin berkompetisi di tingkat internasional. Kinerja juga berhubungan erat dengan mutu sumber daya manusia.

Pemanfaatan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan baik memungkinkan suatu organisasi untuk mengatur dan melakukan pelayanan kepada masyarakat secara keseluruhan, mempertahankan kehidupan, dan mendorong kemajuan di masa depan ini adalah salah satu tugas utama organisasi. Pada dasarnya kekuatan suatu organisasi ditentukan oleh orang-orang yang mendukungnya. Divisi

Pelayanan Sosial (ASN), sebagai lembaga pembantu dalam pelaksanaan kewajiban negara, memiliki tugas untuk melayani masyarakat secara profesional, jujur, akurat, dan adil. Dengan Pancasila dan UUD 1945 sebagai landasan, ASN - juga dikenal sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) - menjalankan pelayanan publik berdasarkan prinsip dasar kejujuran, kesiapsiagaan, efisiensi, dan kesopanan, sesuai dengan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014. Mendorong hasil yang maksimal dan pembinaan kinerja pegawai merupakan nilai-nilai inti bagi ASN. Pasal 82 menegaskan bahwa penghargaan dapat diberikan kepada pejabat pemerintah yang menunjukkan loyalitas, komitmen, keahlian, kejujuran, disiplin, dan prestasi kerja yang luar biasa.

Sangat menarik untuk diteliti tentang pelayanan publik karena melibatkan tidak hanya penciptaan pengetahuan tetapi juga pengembangan seluruh sabuk pengetahuan dalam organisasi yang berhubungan dengan jabatan publik. Ini berkaitan dengan kualitas dan layanan, yang sangat penting untuk memastikan bahwa organisasi atau lembaga pemerintah beroperasi dengan baik dengan memberikan layanan terbaik, kualitas terbaik, karakter, dan cara individu beroperasi dalam komunitas atau layanan pengguna yang baik sehingga orang puas. Semua pegawai harus menunjukkan karakteristik profesional untuk mencapai tingkat pelayanan yang superior dan pengembangan diri pegawai. Ini termasuk penampilan yang rapi dan menarik, sikap ramah saat memberikan setiap layanan, ketenangan pikiran di tempat kerja, dan rasa bangga terhadap kerja sama dengan orang lain.

Dalam Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999, Pasal 3 menyatakan bahwa PNS yang berkedudukan sebagai pegawai negeri berkewajiban memberikan

pelayanan kepada masyarakat secara profesional, jujur, dan adil saat melaksanakan tugas kenegaraan, pemerintahan, dan kegiatan pembangunan. Pelatihan mental dan korps bagi PNS di seluruh aparaturnya saat ini dapat membantu melaksanakan tugas tersebut. Peraturan Pemerintah Nomor 53 tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil merupakan bagian dari upaya pembinaan mental untuk korps pegawai negeri sipil. Peraturan ini menjelaskan tugas dan larangan yang harus dipenuhi oleh semua pegawai negeri sipil negara. Peraturan Pemerintah No. 53 Tahun 2010 menyebutkan empat elemen penting: 1) Kepatuhan terhadap waktu kerja yang telah ditentukan, 2) Mengembangkan dan menjaga lingkungan kerja yang baik, 3) Menyediakan layanan publik yang memuaskan kepada masyarakat sesuai dengan tugas yang telah ditetapkan, dan 4) Melaksanakan monitoring serta penyusunan laporan bulanan mengenai pelanggaran disiplin kerja karyawan. Sesuai dengan undang-undang tentang pelayanan publik No. 25 tahun 2009, setiap pegawai ASN diharuskan untuk memberikan layanan publik yang memuaskan kepada warga. Hal ini bertujuan agar sumber daya dan regulasi yang ada dapat berfungsi dengan efisiensi dan efektivitas yang optimal, yang merupakan hal yang sangat krusial dalam administrasi.

Peningkatan kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara memerlukan ASN yang mampu melaksanakan tugasnya dengan cara yang efektif dan efisien. Ini bertujuan untuk mengurangi waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan tugas dan meningkatkan disiplin kerja, terutama dalam metode pegawai dalam melaksanakan pekerjaan, sehingga hasil yang didapatkan sebanding dengan usaha yang telah dilakukan. Kinerja yang ideal seharusnya memenuhi beberapa syarat:

1) Jelas dan mudah dimengerti, 2) Dapat dinilai dengan objektif, baik secara kualitatif maupun kuantitatif, 3) Memproduksi hasil, manfaat, dan konsekuensi, 4) Bersifat fleksibel dan responsif terhadap perubahan. Selain itu, 5) data perlu dikumpulkan, diproses, dan diidentifikasi dengan cara yang efektif dan efisien.

Dalam wawancara awal atau pra penelitian yang saya lakukan dengan salah satu pegawai Desa Namo Landur yang menangani pengurusan administrasi dikatakan bahwa masih kurangnya kesadaran pegawai desa dalam ketepatan waktu masuk bekerja dikarenakan masih ada pegawai yang masuk pada waktu lebih dari jam 9 pagi bahkan ada yang masuk pada siang hari. Dalam melakukan pelayanan khususnya pelayanan administrasi surat keterangan domisili terbilang sangat cepat dikarenakan hanya kurang dari satu hari surat keterangan domisili tersebut sudah selesai dibuat dan apabila ada kendala dalam pengurusan itu dikarenakan Kepala Desa Namo Landur tidak ada ditempat yang membuat pengurusan tersebut terbilang cepat dikarenakan Kantor Desa Namo Landur hanya memiliki 8 orang pegawai dalam melakukan pelayanan.

Oleh karena itu alasan saya mengapa mengambil judul “Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Surat Keterangan Domisili Di Kantor Desa Namo Landur Kecamatan Namorambe Kabupaten Deli Serdang” dikarenakan menurut saya Surat Keterangan domisili memiliki peranan penting sebagai surat yang menjelaskan tentang keberadaan atau tempat tinggal seseorang di suatu wilayah yang memiliki fungsi yang hampir sama dengan KTP, serta surat keterangan domisili memiliki fungsi lain yang bermacam-macam selain surat yang menjelaskan keberadaan atau tempat tinggal yaitu sebagai syarat pengajuan administrasi pembuatan NPWP, syarat melamar pekerjaan, pengurusan akta

kelahiran, pengurusan surat izin usaha, dan lain-lain, serta mengapa alasan saya mengambil penelitian di Desa Namo Landur dikarenakan menurut keterangan yang diambil dari salah satu pegawai desa yang menangani pengurusan administrasi yang mengatakan pengurusan surat keterangan domisili hanya menghabiskan waktu selama 1 hari yang membuat saya penasaran apakah hal itu sesuai dengan realita yang terjadi di masyarakat akan kinerja pegawai Desa Namo Landur.

Berdasarkan uraian yang sudah dijelaskan diatas penulis pada dasarnya merasa tertarik akan hal tersebut dikarenakan apakah desa yang akan diteliti yaitu Kantor Desa Namo Landur Kecamatan Namorambe Kabupaten Deli Serdang memiliki pegawai negeri sipil atau perangkat desa yang dapat memiliki kinerja maupun sumber daya manusia yang baik khususnya dalam pelayanan pengurusan surat keterangan domisili sesuai wawancara yang sudah diambil dari salah satu pegawai desa tersebut untuk mencapai kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Penelitian ini kemudian diangkat menjadi skripsi proposal yang berjudul **“Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Surat Keterangan Domisili Di Kantor Desa Namo Landur Kecamatan Namorambe Kabupaten Deli Serdang”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan permasalahan yang telah disampaikan, maka rumusan masalah yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kinerja pegawai kantor Desa Namo Landur Kecamatan Namorambe Kabupaten Deli Serdang dalam pengurusan surat keterangan domisili?

2. Apa saja hal-hal yang menjadi penghambat yang berdampak pada efektivitas kinerja staf di kantor Desa Namo Landur Kecamatan Namorambe Kabupaten Deli Serdang?

1.3. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan penjelasan mengenai latar belakang permasalahan dan rumusan masalah yang disampaikan, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk memahami sejauh mana kinerja pegawai dalam memberikan layanan administratif terkait surat keterangan domisili di kantor Desa Namo Landur, Kecamatan Namorambe, Kabupaten Deli Serdang.
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghalangi efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan layanan administrasi surat keterangan domisili di kantor Desa Namo Landur Kecamatan Namorambe Kabupaten Deli Serdang.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Bagi penulis, hal ini dapat menambah pendidikan dan wawasan yang diperoleh selama masa kuliah.
2. Sebagai salah satu sumber data untuk masyarakat atau pihak yang berhubungan agar dapat memahami kinerja staf dalam memberikan pelayanan administrasi, terutama dalam proses pengurusan surat keterangan domisili di Kantor Desa Namo Landur Kecamatan Namorambe Kabupaten Deli Serdang.

3. Sebagai acuan dan sumber pengetahuan untuk penelitian di masa depan bagi mereka yang berniat melanjutkan penelitian tambahan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Kinerja

Berdasarkan Anwar P.M, 2005, kinerja adalah hasil dari aktivitas kerja dan pencapaian dalam aspek kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh pegawai saat melaksanakan tugas yang diamanatkan kepadanya. Kualitas hasil kerja dapat dinilai dari output yang diperoleh oleh pegawai ASN serta cara mereka memberikan pelayanan kepada masyarakat. Selama ini, jika dilihat dari jumlah pekerjaan yang dihasilkan, ketika seorang pegawai ASN bisa menyelesaikan tugasnya dengan cepat, maka hasil yang diperoleh juga baik dan memenuhi ekspektasi yang diharapkan.

Kinerja yang dijelaskan oleh Malayu S.P. Hasibuan (2002:69) merupakan usaha untuk memperbaiki kemampuan teoritis, teknis, konseptual, dan moral pegawai agar selaras dengan tuntutan pekerjaan, dengan tujuan untuk meningkatkan kelayakan dalam menjalankan tugas pegawai. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, kinerja diartikan sebagai segala hal yang dicapai, prestasi yang diraih, serta kemampuan dalam bekerja. Kemampuan seseorang dalam menjalankan dan mencapai tujuan penugasannya menentukan seberapa baik kinerjanya, sesuai dengan pembahasan yang telah dijelaskan.

Kemampuan, usaha, dan peluang yang dimiliki seorang pegawai yang bisa dievaluasi melalui hasil kerjanya adalah elemen-elemen yang mempengaruhi performa individu, berdasarkan penjelasan Ambar Teguh

Sulistiyanti tahun 2003. Hasil kerja atau kinerja adalah campuran dari tiga aspek, termasuk tugas seseorang dan tingkat motivasi di tempat kerja, serta minat mereka dalam pekerjaan dan penerimaan delegasi tugas. Kebebasan untuk bekerja sesuai keinginan dan menggunakan pikiran apa pun yang mereka pilih adalah hal yang menarik orang untuk bekerja. Di samping itu, pembagian tugas harus dapat membedakan antara tanggung jawab dan pekerjaan profesional, mengenai hal-hal yang perlu dilakukan dan apa yang harus diutamakan. Setelah itu, barulah pekerjaan bisa diselesaikan tepat waktu. Selain itu, perlu dilakukan penilaian kinerja pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat agar berjalan dengan baik dan efisien.

Kinerja dapat diartikan sebagai hasil dari usaha seseorang, baik dari segi kualitas maupun kuantitas, saat melaksanakan tugas yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2002:67). Ada dua sudut pandang dalam menilai kinerja, yaitu kinerja perorangan dan kinerja institusi. Kinerja perorangan berhubungan dengan pencapaian tujuan pribadi pegawai dalam suatu lembaga, sedangkan kinerja institusi merujuk pada pencapaian tujuan seluruh lembaga. Kedua tipe kinerja ini saling terhubung dan mempengaruhi satu sama lain. Sumber daya manusia yang dikelola oleh pegawai memiliki peranan krusial dalam meraih tujuan lembaga. Oleh karena itu, efektivitas pegawai dalam suatu lembaga dapat diukur dari kualitas dan kapasitas pekerjaan yang mereka jalankan. Dengan demikian, bisa disimpulkan bahwa keberhasilan pekerjaan ditentukan oleh pencapaian target yang telah ditentukan serta keterampilan dan atribut yang dimiliki oleh pegawai.

Menjelaskan kinerja atau produktivitas pekerja, menurut M. Manulang (1996: 106) dapat dilihat sebagai berikut:

- a. Kualitas hasil pekerjaan,
- b. Kuantitas hasil pekerjaan,
- c. penyesuaian diri, dan
- d. Kehadiran (absensi).

Aspek-aspek yang memengaruhi kinerja pegawai :

- a. Kemampuan seseorang,
- b. Usaha yang mencurahkan, dan
- c. Lingkup Organisasi.

Faktor-faktor berikut ialah menurut Mangkunga dalam Umam (2019: 189) sebagai faktor yang memengaruhi kapasitas pekerja:

- a. Aspek kemampuan
intelektual, faktual, dan kapasitas menggunakan berbagai keterampilan (pendidikan). Akibatnya, pegawai harus ditugaskan ke posisi yang sesuai dengan spesialisasi mereka,

- b. Aspek motivasi

Aspek ini menggambarkan bagaimana tenaga kerja bertindak (atau merasakan) saat mengatasi berbagai keadaan terkait pekerjaan. Cita-cita adalah pedoman yang membantu karyawan mencapai tujuan profesional mereka,

- c. Sikap mental

Kemampuan untuk memerintahkan tindakan seseorang dikenal sebagai memiliki mentalitas tindakan.

Menurut Premeaux (Priansa 2017, 55), pengukuran kinerja memiliki enam dimensi:

1. Kuantitas kerja, berkaitan dengan jumlah pekerjaan yang dapat dilakukan dan output dari personel pada waktu yang ditentukan oleh instansi,
2. Kualitas kerja, kemampuan untuk mengelola tanggung jawab yang diberikan oleh perusahaan, yang terkait dengan penilaian kecerdasan,
3. Swadaya, berhubungan dengan keterampilan kerja dan fokus pada tugas pribadi serta menghalangi bantuan dari orang lain,
4. Tindakan proaktif, sejajar dengan evaluasi hubungan dan individu, kelincahan mental, serta tanggung jawab yang bisa dipegang,
5. Kemampuan beradaptasi, berhubungan dengan skill untuk menyesuaikan diri, menilai kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan situasi,
6. Kolaborasi, berkaitan dengan pengelolaan kompetensi untuk bekerja sama dalam tim di antara sesama anggota kerja.

Pengelolaan kinerja dan pengembangan pada dasarnya merupakan langkah dalam pengelolaan sumber daya manusia. Istilah "manajemen" menunjuk pada sebuah proses yang diawali dengan penetapan sasaran dan diakhiri dengan penilaian. Secara luas, terdapat lima aktivitas utama, yaitu:

1. Membuat daftar tanggung jawab dan tugas yang perlu diselesaikan serta telah disetujui oleh atasan, termasuk tanggung jawab dalam menyampaikan hasil kerja.

2. Mengadakan kesepakatan mengenai target kerja yang akan dicapai dalam waktu yang telah ditetapkan, termasuk dalam penentuan standar kinerja dan ukuran kerja.
3. Melaksanakan pengawasan, melakukan perbaikan, dan memfasilitasi serta memberikan peluang untuk peningkatan.
4. Dengan cara membandingkan hasil kerja yang sebenarnya dengan standar yang sudah ditentukan, di mana evaluasi kinerja dilakukan.
5. Umpan balik diberikan kepada pekerja yang dianggap terkait dengan semua temuan evaluasi kerja. Untuk meningkatkan kinerja tugas berikutnya, atasan dan staf mendiskusikan kekurangan dan solusi potensial.

Nasucha (2004: 110) menyatakan bahwa kesimpulan yang dapat ditarik dari temuan penilaian kinerja yaitu:

1. Menganalisis manfaat dan dampak yang ada serta yang bisa diraih.
2. Jamin bahwa sasaran Anda realistis dan sedang dalam proses pencapaian.
3. Mengelola dan mengawasi kemajuan strategi yang telah direncanakan.
4. Memastikan pemanfaatan sumber daya yang efisien.
5. Menentukan apakah tindakan tertentu efektif.
6. Adanya metode untuk mencari tahu insentif dan penghargaan.
7. Menentukan bahwa nilai uang dapat diperoleh dalam akuisisi.

Kinerja menurut Hadari Nawawi (2006:34) merupakan perpaduan dari tiga komponen yang terdiri dari:

a. Pengetahuan

Terkait dengan melaksanakan tugas yang penuh tanggung jawab. Ini bisa mencakup jenis serta standar pendidikan dan pelatihan yang telah diterima oleh para ahli di bidang mereka.

b. Pengalaman

Pada intinya, ini bukan hanya tentang lamanya waktu yang dihabiskan untuk bekerja tetapi juga tentang substansi yang telah lama dikerjakan untuk meningkatkan keterampilan dan pekerjaan dalam bidang tertentu.

c. Kepribadian

Merupakan kualitas yang dimiliki seseorang yang membantunya dalam melakukan pekerjaannya, seperti minat, kemampuan, kerja sama, kejujuran, dorongan kerja, dan sikap terhadap pekerjaan.

2.1.1. Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Efektivitas anggota organisasi dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawab dan posisi mereka dalam struktur organisasi adalah salah satu metode untuk meraih tujuan organisasi. Peningkatan sumber daya manusia yang efektif serta kinerja unggul dapat memberikan dampak besar bagi banyak pegawai di lembaga, institusi, atau pemerintah. Kuantitas pekerjaan yang diselesaikan dalam waktu yang diberikan, posisi yang dipegang oleh seorang pegawai, tingkat keahlian, dan tingkat pendidikan semuanya dapat digunakan untuk mengukur kinerja pegawai. Kinerja merujuk pada usaha untuk memperbaiki kapabilitas, keahlian praktis, pengetahuan konsep, teori, dan

etika pegawai sesuai dengan kebutuhan pekerjaan atau tugas yang diemban oleh mereka guna meningkatkan kemampuan praktis yang terkait dengan posisi mereka (Malayu S.P. Hasibuan, 2001).

Dalam merancang sistem kerja yang efektif dan mengimplementasikannya merupakan dua langkah yang memperbaiki alur kerja dan memiliki pengaruh besar terhadap peningkatan kinerja pegawai. Oleh karena itu, pencapaian tujuan dan kemampuan yang telah ditentukan sebelumnya menentukan apakah suatu pekerjaan efektif. Selain itu, ini tergantung pada seberapa antusias individu tersebut bekerja untuk menyelesaikan tugas yang ada. Keberhasilan kinerja staff atau pegawai dapat dinilai berdasarkan jumlah tugas yang telah diselesaikan dalam batas waktu yang ditetapkan, posisi yang dipegang oleh karyawan, tingkat keahlian, dan pendidikan yang dimiliki. Kinerja dipengaruhi oleh empat unsur, menurut Prawirosentono (2011), antara lain sebagai berikut :

1. Efektifitas dan Efisiensi

Efektivitas dan efisiensi digunakan untuk mengukur seberapa baik kinerja organisasi. Sebagai contoh, suatu organisasi dapat dianggap berfungsi dengan baik jika berhasil mencapai target yang telah ditetapkan, dan dinyatakan efisien bila dapat menjadi faktor penentu dalam pencapaian tujuan, tanpa memandang apakah proses tersebut efektif atau tidak. Ketika tujuan kelompok dapat dicapai sesuai dengan tuntutan yang diantisipasi, efektifitas kelompok atau organisasi terlihat. Sementara pengorbanan diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi yang memiliki kaitannya dengan efisiensi.

2. Otoritas dan Tanggung Jawab

Berdasarkan Miftah (2003:225), wewenang dan tanggung jawab memiliki hubungan yang erat. Wewenang (otoritas) diartikan sebagai hak individu untuk mengeluarkan instruksi. Di sisi lain, tanggung jawab merujuk pada kewajiban seseorang untuk melaksanakan perintah tersebut seefektif mungkin, sambil siap menghadapi risiko yang mungkin timbul dari aktivitas tersebut. Dengan kata lain, setiap kali ada otoritas, tanggung jawab akan muncul seiringan.

3. Disiplin

Disiplin umumnya menunjukkan keadaan atau sikap pegawai yang menghormati kebijakan dan prosedur perusahaan. Kepatuhan dan penghargaan terhadap perjanjian yang disepakati antara atasan dan pegawai adalah elemen penting dari disiplin. Pegawai yang menunjukkan perilaku disiplin rendah cenderung mengabaikan atau sering melanggar norma serta aturan yang berlaku di perusahaan. Sebaliknya, kondisi yang baik ditunjukkan oleh pegawai yang mematuhi peraturan perusahaan. Sanksi yang harus ditegakkan pada pihak pelanggar terkait langsung dengan disiplin. Apabila seorang pegawai melanggar ketentuan yang ada di perusahaan, mereka harus siap menghadapi akibat yang telah ditentukan.

4. Inisiatif

Inisiatif berkorelasi dengan kemampuan berpikir dan kreativitas seseorang dalam bentuk rencana kegiatan yang berhubungan dengan tujuan organisasi. Jika dia adalah bos yang baik, dia harus memberi perhatian positif atau

menanggapi setiap inisiatif dengan baik. Inisiatif bawahan akan selalu digagalkan oleh pemimpin yang buruk, terutama inisiatif bawahan yang tidak populer. Jika manajer secara konsisten menyabot inisiatif tanpa memberikan insentif dalam bentuk pembenaran yang meyakinkan, perusahaan akan kehilangan keinginannya untuk maju.

2.2. Pengertian Pelayanan

Kata “layan” merupakan akar kata dari “pelayanan”, yang berarti membantu dalam menyediakan apapun yang diberikan sebagai hasil dari tindakan pelayanan. Menurut Sinambela (2010), pada hakekatnya pelayanan merupakan kebutuhan bagi semua orang, dan dalam arti yang paling sempit, dan tidak dapat dipisahkan dari pelayanan dan keberadaan manusia. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah pelayanan merupakan turunan dari kata “layan” yang bertransformasi menjadi me-la-yani, yang mengartikan memberikan bantuan dalam menyiapkan atau mengurus kebutuhan seseorang. Istilah melayani juga dapat diartikan sebagai proses menyiapkan, mengurus, menerima, dan menyambut. Dalam Harbani Pasolong (2011), Moenir mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan pemenuhan kebutuhan secara langsung melalui usaha orang lain. Berdasarkan pandangan Hasibuan, pelayanan dapat diartikan sebagai usaha untuk memberikan bantuan kepada individu lain, sementara pelayanan yang berkualitas dipahami sebagai bentuk layanan yang disampaikan dengan sikap yang sopan dan etis untuk memenuhi kepuasan penerimanya.

Pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah untuk mencapai hasil yang merupakan langkah penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pengelolaan pemerintah suatu negara sangat berkaitan dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Di sisi lain, Sinambela (dalam Harbani Pasalong 2005: 5) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan semua aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah untuk sekelompok individu di mana manfaatnya dirasakan oleh kelompok atau unit dan memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak berkaitan langsung dengan suatu produk. Berdasarkan Kepmenpan No. 63 Tahun 2003, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah di tingkat nasional, daerah, serta BUMN dan BUMD untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi untuk semua warga negara dan penduduk berdasarkan regulasi yang berlaku disebut sebagai pelayanan publik. Pelayanan publik dapat dilihat sebagai satu aksi atau serangkaian aktivitas yang berhubungan satu sama lain, di mana terdapat empat elemen penting dalam pelayanan publik, (Bharata, 2004), yaitu: 1) Pemberi layanan; 2) Penerima layanan; 3) Kategori layanan; 4) Kepuasan pengguna.

Berdasarkan Keputusan Menteri PAN No. 25 Tahun 2004, pelayanan publik diartikan sebagai seluruh aktivitas penyediaan layanan yang dilakukan oleh pihak penyedia layanan publik untuk memenuhi kebutuhan para penerima layanan dan untuk melaksanakan ketentuan hukum. Sementara itu, Keputusan Menteri PAN No. 58 Tahun 2002 membagi pelayanan dari lembaga

pemerintah serta BUMN/BUMD menjadi tiga kategori. Pembagian ini dilakukan berdasarkan karakter dan sifat kegiatan serta produk layanan yang dihasilkan, yaitu pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Pelayanan publik kerap kali memenuhi ekspektasi para pengguna, mudah dijangkau oleh mereka, dan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi masyarakat maupun petugas yang terlibat. Sasaran dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi keinginan dan kebutuhan individu yang memanfaatkan layanan tersebut. Oleh karena itu, pelayanan publik dapat dipandang sebagai layanan yang disediakan untuk masyarakat luas dalam konteks publik.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, Pelayanan publik terdiri dari serangkaian aktivitas yang dijalankan oleh pegawai pemerintahan untuk menyediakan produk dan jasa kepada seluruh warga negara serta penduduk sesuai hukum yang berlaku, dengan maksud untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sasaran dari Pelayanan Publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah untuk menghargai transparansi perbedaan dan hubungan mengenai hak, tanggung jawab, dan pengelolaan semua pihak dalam rangka melaksanakan tugas secara menyeluruh.

Pelayanan publik sesuai dengan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 mencakup semua aktivitas layanan yang diadakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan pihak yang dilayani serta untuk menjalankan sejumlah ketentuan

regulasi yang ada. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah, melalui berbagai instansi layanan publik, memiliki tanggung jawab untuk memberikan layanan terbaik kepada masyarakat.

Ada berbagai variabel yang dapat membantu terwujudnya suatu pelayanan publik, menurut Moenir (2002: 88), antara lain:

1. Kesadaran pegawai

Terdapat pemahaman di kalangan pegawai tentang perilaku terkait tanggung jawab atas tugas yang mereka emban, yang menghasilkan dampak positif serta menciptakan layanan yang memuaskan.

2. Adanya aturan

Untuk memastikan bahwa organisasi dan pekerjaan dilakukan secara terorganisir dan terfokus, aturan harus ada di dalam organisasi,

3. Faktor organisasi

Adalah pengaturan serta cara kerja (sistem, proses, dan teknik) ini wajib dapat menyajikan layanan yang sesuai,

4. Faktor kemampuan dan keterampilan

Dengan keterampilan dan pengetahuan yang sesuai, tanggung jawab dan tugas bisa dilaksanakan dengan akurat, efisien, dan memuaskan semua pihak, yang menghasilkan kualitas pelayanan yang tinggi.

5. Faktor sarana pelayanan

Ketersediaan sarana layanan yang sesuai dan cukup untuk meningkatkan efektivitas serta efisiensi layanan.

Kebutuhan untuk menawarkan layanan berkualitas tinggi dikemukakan oleh Thorik G. dan Utus H. (2006:77) karena layanan tidak hanya terbatas pada pengiriman atau pelayanan. Layanan memerlukan pemahaman, empati, dan perasaan sehingga penyampaianannya akan terfokus pada hati pelanggan dan, sebagai hasilnya, meningkatkan posisi di benak pelanggan. Dengan berbagi hati dan pikiran yang mengakar, komitmen pelanggan terhadap produk atau layanan organisasi atau lembaga tidak akan dipertanyakan.

Pemerintah berkewajiban untuk menawarkan layanan publik kepada warganya, yang dapat dipecah menjadi dua kategori. Berbagai jenis layanan dibutuhkan oleh masyarakat tergantung pada berbagai kebutuhan dan masalahnya. Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang telah diperbarui dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, terdapat pembagian pelayanan publik menjadi tiga kategori: (1) Kategori Pelayanan Administrasi, (2) Kategori Pelayanan Barang, dan (3) Kategori Pelayanan Jasa. Instansi pemerintah diwajibkan untuk mengikuti ketentuan ini.

Ada beberapa bentuk pelayanan publik yang ditawarkan kepada masyarakat, antara lain:

1. Pelayanan Administratif merujuk pada suatu bentuk layanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang diperlukan oleh masyarakat, seperti akte kelahiran, identifikasi kewarganegaraan, dan dokumen lainnya.

2. Pelayanan Jasa adalah kategori jasa yang menghasilkan berbagai produk serta layanan yang diperlukan oleh masyarakat luas, termasuk dalam bidang transportasi, kesehatan, pendidikan, dan layanan lain.
3. Pelayanan Barang ialah jenis layanan yang menyediakan berbagai barang yang bermanfaat bagi masyarakat, contohnya listrik, air bersih, e-KTP, dan sebagainya.

Standar pelayanan seharusnya mencakup hal-hal berikut ini, merujuk pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mengenai prinsip-prinsip umum dalam penyelenggaraan pelayanan publik:

- a. Proses layanan yang digunakan dalam contoh ini bersifat langsung, membuatnya sederhana untuk memberikan layanan kepada masyarakat umum dan memenuhi kriteria layanan,
- b. Jangka waktu penyelesaian dihitung sejak saat pengajuan permohonan, begitu juga durasi penyelesaian layanan, termasuk penanganan keluhan, harus berhubungan dengan kepastian waktu dalam memberikan layanan sesuai dengan periode yang ditentukan untuk setiap jenis layanan,
- c. Biaya layanan atau tarif layanan yang mempertimbangkan secara spesifik tentang proses penyampaian layanan harus adil, spesifik, dan sesuai dengan semua undang-undang yang relevan,
- d. Produk layanan yang di peroleh harus memenuhi persyaratan tertentu.

Pelayanan publik terutama bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan dari masyarakat secara umum, sehingga diperlukan layanan yang berkualitas yang sesuai dengan ekspektasi publik. Standar penilaian efektivitas

dari layanan publik pada instansi penyedia layanan dinilai berdasarkan tingkat kualitas dari layanan yang diberikan. Sementara itu, Sinambela (2006:6) menyebutkan bahwa untuk meraih kepuasan, diperlukan tingkat kualitas layanan yang tinggi yang terdiri dari:

a. Transparansi

Yaitu penyediaan layanan yang bersifat terbuka, mudah diakses, dan dapat diperoleh oleh semua pihak yang membutuhkannya, disajikan dengan cukup dan jelas.

b. Akuntabilitas

Yaitu layanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku.

c. Koordinasi

Yaitu layanan yang sesuai dengan keadaan dan kemampuan penyedia serta penerima, sambil tetap mematuhi prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipasi

Yaitu layanan yang dapat meningkatkan kontribusi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan komunitas.

e. Kesamaan hak

Yaitu layanan yang tidak diskriminatif dalam aspek apapun, terutama terkait suku, ras, agama, kelompok, status sosial, dan sebagainya.

f. Kesenambungan hak dan kewajiban

Yaitu layanan yang mempertimbangkan keadilan antara penyedia dan penerima pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik memegang peran penting sebagai penggerak kebijakan, yang berarti mereka membantu menerapkan dan menjalankan kebijakan pemerintah. Meskipun hingga kini dampaknya terhadap perubahan kehidupan masyarakat belum begitu signifikan, peran publik menjadi sangat penting dalam konteks ini. Masyarakat memiliki hak untuk menilai kualitas pelayanan yang mereka terima. Ketika masyarakat diberikan hak ini, lembaga pemerintah memiliki insentif untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, sehingga menjadi lebih bertanggung jawab kepada publik. Namun, tanpa mempertimbangkan perspektif masyarakat dan instrumen yang digunakan untuk menyediakan layanan, sulit untuk mengevaluasi keberhasilan pelayanan tersebut. Oleh karena itu, umpan balik masyarakat dan evaluasi layanan yang efektif menjadi kunci untuk peningkatan kualitas layanan. Kualitas pelayanan yang luar biasa harus menjadi prioritas utama dalam upaya memenuhi kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat, yang pada gilirannya akan meningkatkan kepercayaan publik terhadap layanan organisasi. Oleh karena itu, penting bagi setiap organisasi atau perusahaan untuk secara aktif mempromosikan pelayanan yang baik sebagai salah satu kunci utama dalam membangun kepercayaan publik. Strategi yang bisa digunakan untuk mencapai tujuan ini meliputi kampanye kesadaran publik, pelatihan staf, dan peningkatan aksesibilitas layanan.

2.3. Surat Keterangan Domisili

Surat Keterangan Domisili adalah dokumen yang mencantumkan alamat rumah setiap penduduk di suatu komunitas. Hanya dengan melampirkan surat rekomendasi dari RT/RW lingkungan, kantor Kelurahan dapat memberikan surat keterangan domisili. Surat Keterangan Domisili sebenarnya dapat melakukan fungsi yang sama dengan Kartu Tanda Penduduk (KTP) untuk keperluan administrasi, seperti mengajukan lamaran kerja ke kantor pemerintah atau swasta, mendaftar ke perguruan tinggi, atau mengajukan pinjaman bank karena surat keterangan domisili juga mengungkapkan alamat tempat tinggal warga. Ibarat kartu tanda penduduk (KTP), surat keterangan domisili sangat penting. Dengan jaminan Ketua RT/RW di lingkungan itu, surat keterangan domisili itu menerangkan di mana alamat warga berada. Sedangkan KTP, yang menampilkan alamat orang-orang yang bebas berpindah kapan saja.

Dengan Memiliki Surat Keterangan Domisili (SKD) dapat sangat mempercepat proses administrasi di kota lain. Perbedaan yang paling signifikan antara surat keterangan domisili dan KTP adalah surat keterangan domisili memiliki periode tertentu atau masa berlaku. Pada dasarnya, surat keterangan domisili berfungsi sebagai alternatif untuk KTP yang berperan sebagai dokumen resmi atau bukti yang sah. Surat keterangan domisili umumnya berbentuk selebar kertas yang memuat informasi seperti data demografi, rincian lokasi tempat tinggal, alasan penerbitan surat keterangan domisili, serta tanda tangan yang diakui resmi dari pejabat setempat, dalam hal ini, lurah atau kepala desa.

Selain berfungsi sebagai pengganti KTP, surat keterangan domisili memiliki berbagai kegunaan lainnya yaitu:

1. Untuk tujuan pekerjaan atau perjalanan dinas ke luar daerah,
2. Sebagai kriteria pengajuan beasiswa pendidikan,
3. Untuk proses pembuatan akta kelahiran anak,
4. Sebagai kriteria untuk pengurusan dokumen legal,
5. Untuk proses pengurusan dokumen pernikahan,
6. Sebagai kriteria untuk pendaftaran sekolah,
7. Sebagai syarat untuk mendapatkan izin mendirikan usaha,
8. Dokumen sementara sebagai pengganti KTP.

Ingat bahwa surat domisili yang ada memiliki beberapa format tergantung situasi. Oleh karena itu, lebih baik menyiapkan beberapa dokumen untuk mengirimkan beberapa sertifikat domisili jika Anda perlu membuat sertifikat tempat tinggal untuk dua tujuan berbeda. Berdasarkan kebutuhan, surat keterangan domisili (SKD) diklasifikasikan menjadi empat kategori. Keempat kategori tersebut adalah perorangan, usaha, perusahaan, dan pengantar.

1. SKD Perorangan

Surat Keterangan Domisili Perorangan merupakan bentuk yang asli dan paling populer. Siapa pun yang ingin pindah atau membuat rumah di tempat lain selain alamat awal KTP harus menggunakan surat ini.

2. SKD Perusahaan

Surat keterangan domisili perusahaan merupakan kategori yang kedua. Dokumen ini berperan sebagai pemberitahuan resmi mengenai pendirian usaha di area atau lokasi tertentu.

3. SKD Usaha

Seperti SKDP (Surat Keterangan Domisili Perusahaan), dokumen ini berperan sebagai bukti resmi yang menjelaskan lokasi perusahaan yang spesifik. Susunan penulisan kedua jenis surat ini berbeda, di mana SKDP memuat data mengenai alamat pemilik, sedangkan SKDU umumnya tidak mengandung informasi apa pun.

4. SKD Pengantar

Sebelum mengajukan permohonan surat keterangan domisili tingkat yang lebih tinggi, dibuat surat keterangan domisili pengantar. Dokumen ini harus ada untuk menerima surat domisili.

Sebelum membuat surat keterangan domisili, Anda harus memenuhi persyaratan berikut:

1. Surat permohonan yang telah ditandatangani dengan materai Rp6.000.
2. Foto berukuran 3X4 (warna latar dan jumlah yang diperlukan tergantung kebijakan daerah masing-masing).
3. Surat pengantar dari kepala desa tempat tinggal.
4. KTP asli dan Kartu Keluarga (KK) beserta salinan fotokopinya.
5. Surat kuasa jika diberikan kepada orang lain (apabila diwakilkan oleh pihak ketiga dan telah ditandatangani lengkap dengan materai Rp6.000).
6. Salinan NPWP (khusus untuk badan usaha).

Anda dapat dengan mudah membuat surat keterangan domisili. Berikut adalah tahapannya:

1. Untuk mendapatkan surat pengantar, tulis surat permohonan dan kemudian kunjungi kantor
2. Setelah mendapatkan surat pengantar tersebut, Anda harus segera mendatangi petugas kelurahan setempat untuk meminta surat domisili..
3. Surat keterangan domisili akan diproses dan disahkan oleh lurah atau kepala desa setelah petugas memverifikasi bahwa semua data akurat.
4. Surat domisili siap digunakan.

Selain itu, Anda harus mengirimkan persyaratan saat ini dalam rangkap jika Anda memerlukan lebih dari satu surat domisili. Surat domisili juga mencakup kerangka waktu yang dapat diterima. Anda dapat memperbaruinya sekali lagi jika Anda membutuhkannya.

2.4. Penelitian Terdahulu

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

No.	Judul/Tahun	Sumber	Metode Penelitian/ Perbedaan/Persamaan	Hasil Penelitian
1	Kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat studi di desa seling kecamatan tabir kabupaten merangin (Solatiyah, 2020)	Skripsi	Pendekatan deskriptif dengan metode kualitatif, teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keunikan penelitian ini terletak pada jumlah	Terlihat dari berbagai masalah dan interview yang telah dilaksanakan, kinerja pegawai desa dalam memberikan layanan kepada warga kurang memuaskan. Ini bertentangan dengan fungsi aparatur yang seharusnya yakni

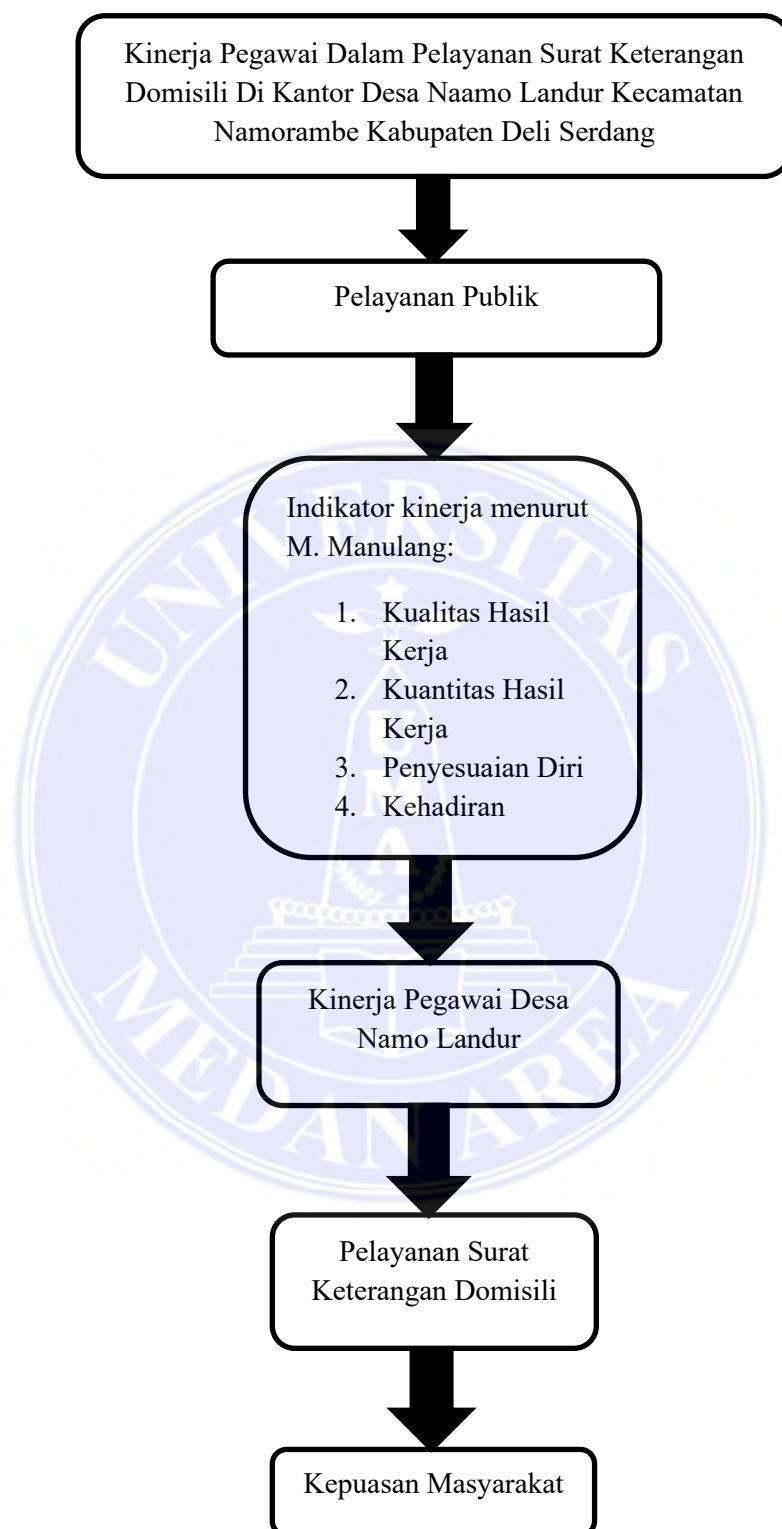
			staf desa yang memadai dalam hal kuantitas untuk melaksanakan pelayanan publik. Kesamaan dari penelitian ini adalah keduanya membahas tentang kinerja pegawai desa dalam administrasi serta menggunakan pendekatan kualitatif.	memberikan pelayanan yang baik dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat di desa.
2	Kinerja aparat kantor camat pada pelayanan administrasi di masyarakat kecamatan pasimasunggu timur kabupaten kepulauan selayar. (Nurtija, 2021).	Skripsi	Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, sementara teknik pengumpulan data melibatkan observasi, wawancara, serta dokumentasi. Ciri khas dari penelitian ini adalah pelaksanaannya di tingkat kantor camat, bukan di kantor desa. Kesamaan antara penelitian ini dan yang lain adalah keduanya membahas kinerja pegawai dalam hal pelayanan administrasi meskipun berada pada tingkat yang berbeda.	Peneliti dapat menyimpulkan bahwa efektivitas pegawai di kantor Kecamatan Pasimasunggu Timur, Kabupaten Kepulauan Selayar, belum sepenuhnya memuaskan karena masih terdapat beberapa aspek atau indikator yang belum memenuhi harapan warga.
3	Analisis kinerja pegawai pada kantor desa ranah kabupaten kampar. (Betty asmaya, 2021).	Skripsi	Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan data dikumpulkan melalui cara observasi, wawancara, serta dokumentasi. Ciri khas dari penelitian ini adalah tidak menjelaskan secara rinci mengenai kinerja	Kinerja staf di Kantor Desa Ranah yang terletak di Kabupaten Kampar masih belum dapat dianggap optimal. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya tugas yang harus diselesaikan yang tidak sebanding dengan jumlah pekerja yang ada.

			pegawai yang diteliti. Satu kesamaan dalam penelitian ini adalah terbatasnya jumlah pegawai atau sumber daya manusia yang berperan dalam melaksanakan tugas pelayanan.	
4	Analisis kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat di desa makmur mulia kecamatan satu kabupaten tanah bumbu tahun 2021	Jurnal	Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan untuk mengumpulkan data dilakukan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Unsur yang membedakan penelitian ini adalah berbentuk jurnal dibandingkan tugas akhir atau skripsi, serta jumlah pegawai atau sumber daya manusia yang mencukupi untuk memberikan layanan. Kesamaan penelitian ini adalah keduanya fokus pada studi kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi di tingkat kantor desa.	Kinerja pegawai di kantor desa dalam menyediakan layanan administrasi di Kantor Desa Makmur Mulia dapat diklasifikasikan sebagai baik. Ini terlihat dari pengakuan para responden, di mana 263 orang menyatakan sangat baik dengan proporsi 44%, 316 orang menilai baik dengan proporsi 53%, dan 20 orang memberikan penilaian kurang baik dengan proporsi 3%. Hingga saat ini, pihak aparat berusaha untuk menjalankan prosedur pelayanan.
5	Kinerja pegawai kantor desa dalam memberikan pelayanan masyarakat di desa hilimaufa kecamatan mazo kabupaten nias selatan.	Jurnal	Metode yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dan teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Kelebihan dari penelitian ini adalah tidak membahas secara	Aparatur Desa Hilimaufa tidak menjalankan fungsinya dengan efektif dalam memberikan layanan kepada warga, hal ini terlihat dari sejumlah masalah dan wawancara yang telah dilakukan; aparat ini seharusnya melaksanakan tugasnya dengan baik untuk

			mendetail tentang kinerja pegawai desa dalam jenis pelayanan tertentu yang diteliti. Kesamaan dari penelitian ini adalah pegawai desa menunjukkan kekurangan dalam hal disiplin kerja.	memenuhi kebutuhan masyarakat. Ketidaksiplinan serta kurangnya pendidikan pada staf kantor desa menjadi penghalang bagi kinerja mereka.
--	--	--	--	--



2.5.Kerangka Berpikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode yang diterapkan dalam studi ini adalah pendekatan Kualitatif. Pendekatan ini memiliki sifat deskriptif, sehingga data yang dikumpulkan cenderung berupa kata-kata atau visual dibandingkan dengan data numerik yang lebih memfokuskan pada proses. Penelitian kualitatif menurut Danim (2002) menjelaskan bahwa kualitatif mengandung elemen konstruktivisme yang berpandangan bahwa realitas memiliki berbagai dimensi dan saling berinteraksi. Ini juga dapat dipahami sebagai suatu usaha untuk bertukar pengalaman sosial yang dapat didefinisikan melalui hasil penelitian. Oleh karena itu, penelitian kualitatif berkeyakinan bahwa kebenaran bersifat fleksibel dan dapat ditemukan melalui studi terhadap individu melalui interaksi atau lewat konteks sosial.

Berdasarkan Arikunto (2019, hlm. 3), penelitian deskriptif merupakan sebuah studi yang bertujuan untuk menganalisis situasi, kondisi, atau hal-hal lain yang telah disebutkan sebelumnya, dan hasilnya disajikan dalam bentuk laporan penelitian. Penelitian Kualitatif yang memiliki desain deskriptif adalah suatu penelitian yang menyajikan pemahaman secara rinci tentang keadaan dan fenomena yang dialami oleh individu atau kelompok tertentu (Koentjaraningrat, 1993, hlm. 89).

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Studi penelitian ini dilakukan mulai bulan Mei 2024 hingga Juli 2024 di Kantor Desa Namo Landur, yang terletak di Kecamatan Namorambe, Kabupaten Deli Serdang.

Lampiran 1. Jadwal Penelitian

N o	Uraian Kegiatan	Septem ber	Okto ber	Nove mber	Dese mber	Jan uari	Febr uari	Ma ret	A pri l	M ei	Ju ni	Jul i	Agu stus
1	Peny usun an Prop osal												
2	Revis i Prop osal												
3	Semi nar Prop osal												

3.3. Informan Penelitian

Seseorang yang memahami data tentang penelitian dikenal sebagai informan penelitian. Dalam studi ini, narasumber bertindak sebagai informan dengan cara melakukan wawancara langsung. Peneliti memutuskan klasifikasi informan untuk mendapatkan sumber data yang tepat dan benar. Informan utama, informan kunci, dan informan tambahan semuanya diberi kategori yang berbeda.

1. Informan Kunci

Orang-orang yang memiliki pemahaman mendalam mengenai isu-isu penelitian dianggap sebagai sumber informasi kunci. Informan kunci memahami pengetahuan tentang informan kunci selain mengetahui tentang kondisi dan kejadian sosial secara umum. Pilihan informan kunci tergantung pada jenis unit analisis yang diperiksa. Kepala unit organisasi, misalnya, berperan sebagai informan utama. Informan kunci dalam penelitian ini ialah Kepala Desa Namo Landur Bapak Aditya Jaya Sembiring dikarenakan ialah pemimpin dalam pemerintahan desa di Namo Landur.

2. Informan Utama

Informan utama merupakan individu atau lembaga yang menyampaikan penjelasan teknis terkait isu studi sebagai sumber data atau informasi utama. "Aktor utama" dalam dongeng atau narasi diibaratkan dengan informan utama dalam penelitian kualitatif. Oleh karena itu, informan utama adalah orang yang memiliki pemahaman teknis mendalam mengenai tema penelitian yang sedang diteliti. Dalam penelitian ini, informan utama adalah Sekretaris Desa Ibu Marsida Anggraini Sagala dan Pegawai Desa Ibu Malem Ukur Sembiring.

3. Informan Tambahan

Deskripsi pendukung dari data primer yang terkait dengan topik penelitian disediakan dengan menggunakan informan tambahan, yang dapat berupa orang atau organisasi. Dalam studi kualitatif, sumber informasi tambahan adalah individu yang bisa menyediakan data lebih untuk dianalisis dan dibahas. Informasi yang tidak diungkapkan oleh sumber utama atau kunci

sering kali disampaikan oleh sumber tambahan. Dalam penelitian ini, sumber tambahan adalah masyarakat, karena merekalah yang mengalami langsung bagaimana kinerja pegawai desa dalam memberikan pelayanan publik, yaitu Ibu Eli Rosa Kemit, Ibu Melisa Saragih, Ibu Simpan Houtnoli Tampubolon, Kakak Melati Sembiring, dan Kakak Novitaria Sagala.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam hal ini peneliti menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut :

1. Wawancara

Wawancara ialah suatu kegiatan di mana peneliti mengajukan pertanyaan dan mendapatkan jawaban dari informan atau subjek penelitian guna memperoleh data. Kemajuan teknologi informasi saat ini memungkinkan wawancara dilakukan melalui media telekomunikasi daripada tatap muka. Wawancara sebenarnya merupakan proses untuk mengumpulkan informasi secara mendetail mengenai suatu isu atau topik yang dibahas dalam suatu penelitian. Alternatifnya, ada proses pembuktian pengetahuan atau informasi yang telah diperoleh dengan cara lain.

2. Observasi

Salah satu strategi paling populer untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif ialah observasi. Intinya, observasi ialah proses menggunakan satu atau lebih dari panca indera misalnya, penglihatan, penciuman, atau pendengaran untuk mengumpulkan data untuk pertanyaan

penelitian. Hasil observasi meliputi aktivitas, peristiwa, objek, situasi, lingkungan, serta emosi individu. Dalam rangka menjawab isu penelitian, pengamatan dilaksanakan untuk menyajikan gambaran yang akurat mengenai suatu peristiwa atau kejadian.

3. Dokumentasi

Informasi dapat juga diperoleh melalui data yang tersimpan, termasuk dokumen seperti surat, buku harian, koleksi foto, notulen rapat, barang kenangan, laporan kegiatan, dan lain-lain, di samping hasil wawancara dan pengamatan. Jenis informasi ini yang berupa dokumen dapat dimanfaatkan untuk menelusuri peristiwa masa lalu. Seluruh catatan ini memerlukan analisis dari peneliti agar dapat bermakna lebih dari sekadar lembaran kertas.

3.5. Teknik Analisis Data

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2010: 335), teknik analisis data merujuk pada langkah-langkah untuk mencari informasi, merapikan data yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi secara teratur. Proses ini meliputi pengelompokan data ke dalam kategori, merinci informasi menjadi unit-unit, melakukan penggabungan, mengorganisir dalam pola untuk menentukan mana yang relevan dan perlu diteliti, serta merumuskan kesimpulan agar dapat dipahami baik oleh diri sendiri maupun orang lain.

Berikut adalah proses analisis data dalam penelitian ini:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan kegiatan mencari, mendokumentasikan, dan mengumpulkan segala sesuatu dengan cara yang objektif dan sesuai dengan hasil pengamatan serta wawancara di lokasi, yakni mendata dan mengumpulkan berbagai jenis informasi di tempat.

2. Reduksi Data

Seperti yang diungkapkan oleh Sugiyono (2010: 338). Menyusun ringkasan, menentukan elemen-elemen utama, menekankan hal-hal yang signifikan, mengidentifikasi tema dan pola, serta menghilangkan informasi yang tidak penting adalah beberapa teknik dalam pengurangan data. Data yang sudah diringkas akan memberikan pemahaman yang lebih terang dan mendukung peneliti dalam mengumpulkan serta mencari data baru.

3. Penyajian Data

Teks dan naratif merupakan dua cara yang diungkapkan oleh Amailes dan Huberman (Sugiyono, 2010: 341) sebagai yang paling umum digunakan untuk menyajikan informasi dalam penelitian kualitatif. Dalam tahap ini, peneliti menyusun data yang telah diperkecil menjadi sebuah dokumentasi.

4. Penarikan Kesimpulan

Menarik kesimpulan serta memeriksa penemuan adalah langkah keempat dalam analisis data kualitatif, sebagaimana dinyatakan oleh Miles dan

Huberman yang dirujuk oleh Sugiyono (2010: 345). Temuan awal bersifat sementara dan dapat diubah jika data yang memadai belum dikumpulkan untuk mendukungnya pada fase pengumpulan data berikutnya. Hasil dari penelitian kualitatif dapat menyelesaikan permasalahan sebagaimana yang telah diungkapkan sebelumnya, namun mereka mungkin tidak dapat melakukannya mengingat bahwa masalah dan pertanyaan penelitian tetap dinamis dan dapat berubah sebagai konsekuensi dari kegiatan di lapangan.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan temuan yang diperoleh dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti, sebagaimana telah dijelaskan dalam bagian-bagian sebelumnya, penulis pada bab ini menyajikan kesimpulan serta memberikan beberapa rekomendasi yang relevan dengan “KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN SURAT KETERANGAN DOMISILI DI KANTOR DESA NAMO LANDUR KECAMATAN NAMORAMBE KABUPATEN DELI SERDANG”.

5.1. Kesimpulan

Adapun Kesimpulan dari penelitian ini yang dapat di uraikan oleh penulis adalah sebagai berikut :

- 1 **Kualitas Hasil Kerja:** Secara umum, kualitas pelayanan administrasi surat keterangan domisili di Desa Namo Landur dapat dikategorikan baik. Masyarakat mendapatkan layanan yang relatif cepat (dalam waktu satu hari), yang menunjukkan adanya upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif.
- 2 **Kuantitas Hasil Kerja:** Dengan jumlah pegawai yang terbatas, pencapaian kuantitas pekerjaan telah memenuhi kebutuhan dasar masyarakat. Namun, peningkatan jumlah pegawai atau distribusi tugas yang lebih merata dapat meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja.

- 3 **Penyesuaian Diri:** Kinerja pegawai Desa Namo Landur menghadapi tantangan dalam hal adaptasi terhadap aturan jam kerja. Kedisiplinan pegawai yang kurang konsisten menjadi salah satu kendala utama yang dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan.
- 4 **Kehadiran:** Kehadiran pegawai, termasuk kepala desa, memainkan peran penting dalam memastikan kelancaran proses pelayanan. Ketidakhadiran kepala desa pada waktu tertentu menjadi salah satu hambatan dalam penyelesaian administrasi.

Secara keseluruhan, kinerja pegawai dalam pelayanan surat keterangan domisili di Desa Namo Landur telah memenuhi sebagian besar ekspektasi masyarakat. Namun, aspek kedisiplinan dan kehadiran memerlukan perbaikan untuk memastikan pelayanan yang lebih optimal dan konsisten di masa depan. Peningkatan manajemen internal, seperti pengawasan dan evaluasi berkala, menjadi kunci untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik di desa tersebut.

Namun evaluasi kinerja yang dilakukan oleh Kepala Desa Namo Landur terhadap pegawainya kurang maksimal di karenakan Kepala Desa jarang melakukan monitoring dan analisis kinerja yang dilakukan pegawainya setiap bulan yang membuat ketidaktahuan apakah kinerja pegawainya mengalami peningkatan atau penurunan kinerja. Adapun faktor-faktor yang dapat terjadi pada masa depan apabila tidak di atasi oleh Kepala Desa ialah kurangnya staff pegawai di desa Namo Landur, serta kurangnya pelatihan-pelatihan khusus yang di lakukan Kepala Desa dalam

meningkatkan pemahaman dan pengetahuan pegawai. Namun hal ini tidak mengurangi prosedur dalam pelayanan pembuatan surat keterangan domisili.

5.2 Saran

Setelah penelitian ini dilaksanakan maka peneliti memberikan saran terhadap Pemerintah Desa Namo Landur yaitu :

1. Disarankan kepada Pemerintah Desa Namo Landur , agar lebih lagi mendekatkan diri kepada masyarakat dan melakukan kegiatan bersama setiap bulannya agar Pemerintah Desa Namo Landur mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat.
2. Disarankan kepada Kepala Desa Namo Landur untuk membuat laporan hasil evaluasi kinerja pegawai setiap bulannya, agar hasil evaluasi kinerja terlihat dalam bentuk laporan.
3. Disarankan Kepada Pemerintah Desa Namo Landur untuk memberikan sanksi atau teguran kepada pegawai secara tegas dan ketat, agar peningkatan kinerja pegawai semakin berkualitas.
4. Disarankan kepada Kepala Desa Namo Landur agar segera melakukan tindakan dan solusi untuk kurangnya jumlah staff atau pegawai desa.
5. Disarankan agar Pemerintah Desa Namo Landur mengadakan pelatihan-pelatihan setiap bulannya untuk meningkatkan kinerja dan pengetahuan para pegawai.

6. Disarankan kepada Pemerintah Desa Namo Landur agar menentukan SOP ataupun standar pelayanan minimal di Desa Namo Landur.



Daftar Pustaka

- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Makasar; Alfabeta Bandung.
- Sinungan Muchdarsyah, 1995, *Hal-hal yang mempengaruhi kinerja pegawai*. Yogyakarta. Graham
- Fahmi, Irham. 2013. *Manajemen Kinerja, Teori dan Aplikasinya*. Alfabeta Bandung.
- Anwar Prabu Mangkunegara 2005, *Evaluasi kinerja sumber daya manusia*, Refika Aditama, Bandung
- Muslim Hadi Larbiel, *Pelayanan Publik konsep inovasi dan semangat anti korupsi*. Kreasi Edukasi: Pekanbaru 2019
- Merialita. 2013. *Analisis kinerja pegawai negeri sipil pada kantor camat kampar kiri kabupaten kampar*. jurusan Administrasi Negara fakultas ekonomi dan ilmu sosial. Riau.
- Baderan U & Ingo Y. 2018. *Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi di Kantor Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo*. Jurnal Ilmu Administrasi. Volume 6 Nomor 2.
- Garu, dkk. 2022. *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Golo Ncuang Kecamatan Cibai Kabupaten Manggarai*. Jurnal Inovasi dan Pelayanan Publik Makassar. Volume 1, Nomor 1.
- Pananranggi A. 2019. *Kinerja Pemerintah Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Siawung Kecamatan Barru Kabupaten Barru*. Volume 2, Nomor 1.
- Safrizal A & Lelawati N. 2022. *Analisis Persepsi Masyarakat Terhadap Kinerja Pelayanan Administrasi Pegawai Kantor Desa Kepada Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Sukadana Tengah Kecamatan Sukadana Kabupaten Lampung Timur)*. Jurnal Manajemen Diversifikasi. Volume 2 Nomor 2.
- Betty Asmaya. 2021. *Analisis Kinerja Pegawai Pada Kantor Desa Ranah Kabupaten Kampar*. Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru.
- Darmansyah Putra. 2013. *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Camat Pasir Penyus Kabupaten Indragiri Hulu*. Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sahrial. 2021. *Analisis Pelayanan Pegawai Terhadap Masyarakat Di Kantor Camat Pelawan Kabupaten Sarolangun Provinsi Jambi*. Program Studi Ilmu

Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin.

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 4

Undang-Undang No 43 tahun 1999, pada pasal 3

Peraturan Pemerintah No 53 tahun 2010 tentang disiplin pegawai negeri sipil

Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009

Kepmenpan No. 63 tahun 2003

RPJMDes Desa Namo Landur Tahun 2022 - 2028



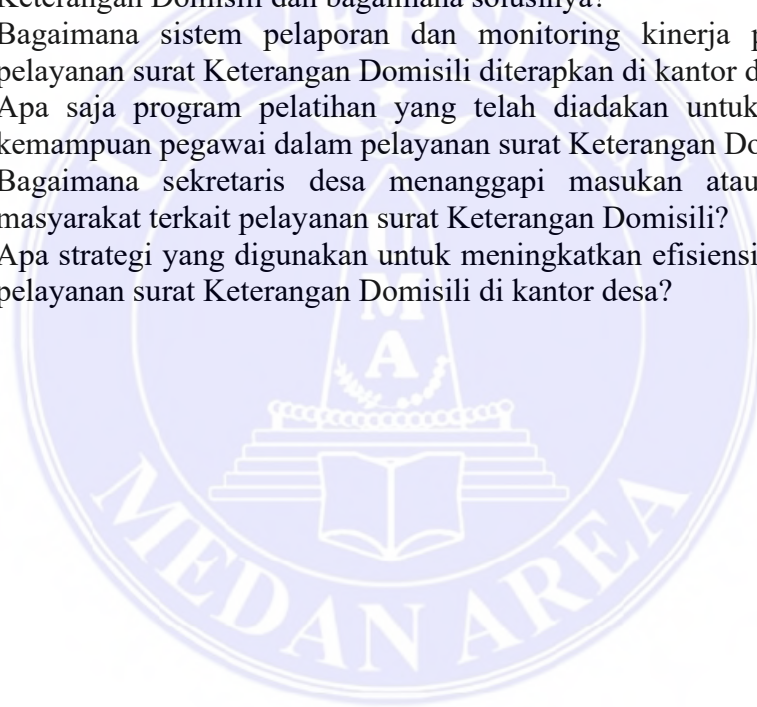
LAMPIRAN

Pedoman Wawancara Kepala Desa

1. Bagaimana prosedur standar yang diterapkan di kantor desa Namo Landur dalam proses penerbitan surat Keterangan Domisili?
2. Sejauh mana pelaksanaan prosedur tersebut berjalan efektif dalam pelayanan surat Keterangan Domisili?
3. Bagaimana Anda menilai kinerja pegawai dalam hal ketepatan waktu penyelesaian surat Keterangan Domisili?
4. Apa saja kendala yang sering dihadapi oleh pegawai dalam proses pelayanan surat Keterangan Domisili?
5. Bagaimana upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala tersebut?
6. Bagaimana kualitas komunikasi antara pegawai dan masyarakat dalam pelayanan surat Keterangan Domisili?
7. Apa saja pelatihan atau pengembangan yang diberikan kepada pegawai untuk meningkatkan kinerja mereka?
8. Bagaimana tanggapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan terkait surat Keterangan Domisili?
9. Seberapa sering dilakukan evaluasi kinerja pegawai dan apa indikator yang digunakan dalam evaluasi tersebut?
10. Apakah ada sistem penghargaan atau sanksi yang diterapkan untuk meningkatkan kinerja pegawai? Jika ada, bagaimana sistem tersebut berjalan?

Pedoman Wawancara Sekretaris Desa

1. Bagaimana tugas dan tanggung jawab sekretaris desa dalam mengawasi pelayanan surat Keterangan Domisili?
2. Sejauh mana sekretaris desa terlibat dalam proses pelayanan surat Keterangan Domisili?
3. Bagaimana sekretaris desa memastikan prosedur pelayanan surat Keterangan Domisili diikuti dengan benar oleh pegawai?
4. Apa saja indikator kinerja utama yang digunakan untuk menilai kinerja pegawai dalam pelayanan surat Keterangan Domisili?
5. Bagaimana Anda menilai kompetensi pegawai dalam hal pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk pelayanan surat Keterangan Domisili?
6. Apa saja masalah umum yang dihadapi pegawai dalam melayani surat Keterangan Domisili dan bagaimana solusinya?
7. Bagaimana sistem pelaporan dan monitoring kinerja pegawai dalam pelayanan surat Keterangan Domisili diterapkan di kantor desa?
8. Apa saja program pelatihan yang telah diadakan untuk meningkatkan kemampuan pegawai dalam pelayanan surat Keterangan Domisili?
9. Bagaimana sekretaris desa menanggapi masukan atau keluhan dari masyarakat terkait pelayanan surat Keterangan Domisili?
10. Apa strategi yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan surat Keterangan Domisili di kantor desa?



Pedoman Wawancara Masyarakat Desa

1. Bagaimana pengalaman Anda dalam mengurus surat Keterangan Domisili di kantor desa Namo Landur?
2. Seberapa mudah atau sulit proses pengurusan surat Keterangan Domisili menurut Anda?
3. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan surat Keterangan Domisili dari saat Anda mengajukannya?
4. Bagaimana sikap dan perilaku pegawai desa saat melayani Anda dalam pengurusan surat Keterangan Domisili?
5. Apakah Anda pernah mengalami kendala atau masalah dalam proses pengurusan surat Keterangan Domisili? Jika ya, apa saja kendala tersebut?
6. Seberapa puas Anda dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai desa dalam pengurusan surat Keterangan Domisili?
7. Bagaimana Anda menilai kompetensi pegawai desa dalam melayani pengurusan surat Keterangan Domisili?
8. Apakah Anda merasa informasi yang diberikan oleh pegawai desa terkait persyaratan dan prosedur pengurusan surat Keterangan Domisili sudah jelas dan lengkap?
9. Seberapa sering Anda membutuhkan pelayanan surat Keterangan Domisili, dan bagaimana pengalaman Anda setiap kali mengurusnya?
10. Apa saran atau masukan Anda untuk meningkatkan kinerja pegawai desa dalam pelayanan surat Keterangan Domisili di kantor desa Namo Landur?

Dokumentasi Wawancara Penelitian

Wawancara Dengan Kepala Desa Bapak Aditya Jaya Sembiring



Wawancara Dengan Sekretaris Desa Ibu Marsida Anggraini Sagala.



Wawancara Dengan Ibu Eli Rosa Kemit Sebagai Masyarakat



Wawancara Dengan Ibu Melisa Saragih Sebagai Masyarakat



Wawancara Dengan Ibu Simpan Houtnoli Tampubolon Sebagai Masyarakat



Wawancara Dengan Kakak Melati Sembiring Sebagai Masyarakat



Wawancara Dengan Kakak Novitaria Sagala Sebagai Masyarakat





UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate ☎ (061) 7360188, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223
Kampus II : Jalan Seiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.umsa.ac.id E-Mail: univ_medan@umsa.ac.id

Nomor : 1749/FIS.0/01.10/VIII/2022
Lamp : -
Hal : 1

Medan, 08 Agustus 2022

Kepada Yth,
Kepala Desa Namo Landur Kec. Namo Rambe Kab. Deli Serdang
Di Tempat

Dengan hormat,
Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :

Nama : Adrianus Ferdinand Perangin-Angin
N P M : 198510027
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Dinas Perhubungan Kota Medan untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :

"Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Surat Keterangan Domisili di Kantor Desa Namo Landur Kecamatan Namo Rambe Kabupaten Deli Serdang"

Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.

Demikian surat ini kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.



Dr. W. Nur Musthafa S., S.Sos, M.IP

Tembusan:
1. Ka. Prodi Ilmu Pemerintahan
2. Mahasiswa ybs
3. Arsip

**PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG**
KECAMATAN NAMO RAMBE
DESA NAMO LANDUR
JL. NAMO RAMBE DESA NAMO LANDUR NO. 172 KODE POS 20116
Telepon: _____ Fax: _____
Email: namolandur@desanamoil.com Website: _____

SURAT KETERANGAN
NOMOR: 470/120/SK/KD-NL/VII/2024

Yang Bertanda Tangan Dibawah Ini:

Nama : **ADITIYA JAYA SEMBIRING**
Jabatan : **Kepala Desa Namo Landur**
 Kecamatan Namo Rambe

Menerangkan Dengan Sesungguhnya Bahwa:

Nama : **Adrianus Ferdinan Perangin-Angin**
Npm : **198510027**
Jenis Kelamin : **Laki-laki**
Agama : **Kristen**

Benar nama tersebut telah Selesai melaksanakan penelitian/riset di Desa Namo Landur dengan judul " *KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN SURAT KETERANGAN DOMISILI DI KANTOR DESA NAMO LANDUR KECAMATAN NAMO RAMBE KABUPATEN DELI SERDANG* ". Dan selama melaksanakan penelitian tersebut, yang bersangkutan tidak ada merugikan wilayah Desa Namo Landur.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dipergunakan seperlunya.

Namo Landur, 18 Juli 2024.
DESA NAMO LANDUR

ADITIYA JAYA SEMBIRING

Tembusan :
1. Camat Namo Rambe
2. Arsip