

MOTIVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA LEMUJUT KECAMATAN KREMBUNG

AMILATUL LAILI

192020100082

Dosen Pembimbing

Lailul Mursyidah, S.AP., M. AP

Administrasi Publik

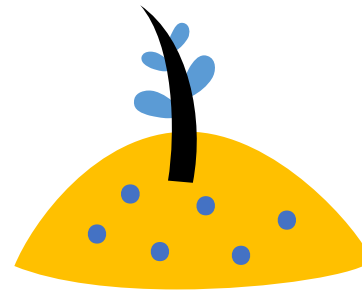
Fakultas Bisnis Hukum Dan Ilmu Sosial

Universitas Muhammadiyah Sidoarjo

LATAR BELAKANG

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Pasal 4 undang-undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara terdapat nilai-nilai dasar ASN



• *Public Service Motivation (PSM)*

• Undang-Undang No. 25 Tahun 2009

Pelaksanaan pelayanan publik di Pemerintah Desa Lemujut

Pemerintah Desa Lemujut terdapat 10 Aparatur desa yang terdiri dari kepala desa, sekertaris desa, kasi pemerintahan, kasi kesejahteraan, kasi pelayanan, kaur TU & umum, kaur keuangan kaur perencanaan kepala dusun dengan rata rata berpendidikan SMA. Menurut teori perry & wise terdapat 4 indikator

ketertarikan dalam pembuatan kebijakan

Komitmen pada kepentingan publik

rasa empati

Rasa pengorbanan

Pelaksanaan pelayanan publik di Pemerintah Desa Lemujut

No	Nama	Jabatan	Hari				
			Senin	Selasa	Rabu	Kamis	Jum'at
1.	Zulaimin nur rofiq	Kepala Desa	06.30 AM	06.30 AM	06.30 AM	06.30 AM	06.30 AM
2.	M. Kusyairin	Kep. Seksi pemerintahan	08.00 AM	08.00 AM	08.00 AM	08.00 AM	08.00 AM
3	M. Imron Rosyadi	Kep. Sek kesejahteraan	08.15 AM	08.30 AM	08.15 AM	08.30 AM	08.00 AM
4.	Nur Fadillah	Kep. Urusan TU & Umum	09.00 AM	09.30 AM	09.30 AM	09.00 AM	09.00 AM
5.	Yeyen Dewi Triastutik	Kep. Urusan Keuangan	08.30 AM	09.00 AM	08.30 AM	08.30 AM	09.00 AM
6.	Supadi	Kep. Urusan Perencanaan	08.00 AM	08.00 AM	08.00 AM	08.00 AM	08.00 AM
7.	Anang Agustiyono	Kep. Dusun Lemujut	08.00 AM	08.00 AM	08.00 AM	08.00 AM	08.00 AM
8.	Bambang Irawan	Kep. Dusun Besuk	08.30 AM	08.30 AM	08.30 AM	08.30 AM	08.30 AM
9	Sukarmadi	Kep. Seksi Pelayanan	07.30 AM	07.30 AM	07.30 AM	07.30 AM	07.30 AM
10.	Puji Rahmat Santoso	Sekretaris Desa	07.30 AM	07.30 AM	07.30 AM	07.30 AM	07.30 AM

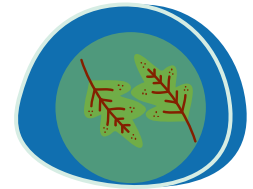
Penelitian Terdahulu



Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kelurahan Tambak Wedi Kecamatan Kenjeran Kota Surabaya (Putra dkk. 2023);



Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Margahayu Kabupaten Bandung (Ratna dkk. 2021)



Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Kepada Masyarakat Pembuat Akte Kelahiran di UPT Dispendukcapil Kecamatan Purwosari (Abror, dkk. 2021)



Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Desa Kebonsikep Kecamatan Gedangan Kabupaten Sidoarjo (Surendry dkk. 2022)

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

- Penelitian Kualitatif dengan Metode Deskriptif

Fokus Penelitian

- Penelitian ini dilakukan guna mengetahui mengenai pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Pemerintah Desa Lemujut dengan Teori Perry dan Wise (1990), *Public Service Motivation*.

Lokasi Penelitian

- Kantor Desa Lemujut Kecamatan Krembung Kabupaten Sidoarjo

Teknik Pengumpulan Data

- a. Wawancara
- b. Observasi
- c. Dokumentasi

Sumber Data

- Data Sekunder

Teknik penentuan informan

- Penelitian ini menggunakan purposive sampling

Teknik analisis data

- Menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman dalam yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Informan

- Kepala Desa Lemujut dan perangkat Desa Lemujut

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

- **Ketertarikan dalam membuat kebijakan**
- **Komitmen terhadap kepentingan publik**
- **Rasa empati**
- **Rasa pengorbanan**

SIMPULAN

- Berhasil atau gagalnya motivasi pelayanan publik ditentukan oleh beberapa faktor yang mempengaruhi Motivasi Pelayanan Publik Dalam Administrasi Kependudukan di Pemerintahan Desa Lemujut Kecamatan Krembung. Hasil dari wawancara dan observasi menunjukkan bahwa meskipun telah ada usaha dalam menerapkan kebijakan motivasi pelayanan publik, masih belum berhasil secara keseluruhan. Masih terdapat banyak kegiatan motivasi pelayanan publik dalam administrasi kependudukan yang belum berjalan optimal.
- Motivasi pelayanan publik atau *Public Service Motivation* (PSM) merupakan hal yang sangat penting yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik. Jika aparatur memiliki motivasi pelayanan yang baik maka kualitas pelayanan juga akan baik dan dapat meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Berdasarkan indikator ketertarikan terhadap pembuatan kebijakan, pelayanan administrasi kependudukan berada dalam kategori sedang, sedangkan pada indikator komitmen terhadap kepentingan publik masih perlu ditingkatkan. Kurang disiplinnya aparatur mengenai jam operasional layanan menjadi masalah yang harus dibenahi. Berdasarkan indikator rasa empati dan rasa pengorbanan, pelayanan administrasi kependudukan perlu ditingkatkan dari keramahan pelayanan serta rasa tanggungjawab terhadap tugas. Pemerintah desa Lemujut perlu melakukan evaluasi secara berkelanjutan terkait kinerja aparatur, menerapkan sistem reward-punishment, memberikan motivasi, pelatihan dan pembinaan agar dapat meningkatkan motivasi pelayanan publik. Peran seorang pemimpin juga amat penting dalam upaya meningkatkan motivasi pelayanan. Pemimpin perlu bertindak tegas dalam mendisiplinkan anggota organisasi agar dapat mencapai tujuan



UNIVERSITAS
MUHAMMADIYAH
SIDOARJO

TERIMA KASIH



www.umsida.ac.id



[umsida1912](#)



[umsida1912](#)



universitas
muhammadiyah
sidoarjo



[umsida1912](#)

UMSIDA
DARI SINI PENCERAHAN BERSEMI