

**EVALUASI PROGRAM DESAKU TUNTAS DI DESA GONDANGLEGI
KULON KABUPATEN MALANG PADA TAHUN 2023**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan



Disusun Oleh :

Faizah

20652011013

**UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT**

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS ISLAM RADEN RAHMAT MALANG

2024

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Evaluasi Program Desaku Tuntas di Desa Gondanglegi Kulon

Kabupaten Malang Pada Tahun 2023

Disusun oleh : Faizah

NIM : 20652011013

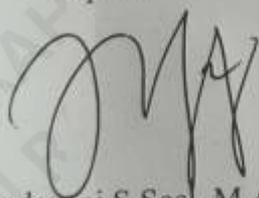
Prodi : Ilmu Pemerintahan

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan didepan tim penguji

Malang, 08 Agustus 2024

Mengetahui dan Menyetujui

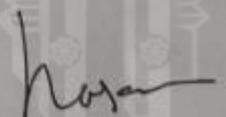
Kaprodi



Sri Handayani, S.Sos., M.AP

NIDN.0706118302

Pembimbing



Dr. Mashur Hasan Bisri M.AP

NIDN.0704097902

UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

Judul : Evaluasi Program Desaku Tuntas di Desa Gondanglegi
Kabupaten Malang Pada Tahun 2023

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Faizah

20652011013

Telah diperiksa dan disetujui untuk dipertahankan didepan tim penguji
Malang, 08 Agustus 2024
Tim Penguji

Pembimbing

Dr. Mashur Hasan Bisri M.AP
NIDN.0704097902

Ketua Penguji

Sri Handayani, S.Sos., M.AP
NIDN.0706118302

Anggota Penguji

Dafis Ubaidillah Assiddiq, S.IP., M.IP
NIDN.072068301

Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Rr. Hesti Setyodiah Destari, M.Psi., Psikolog
NIDN.716107605

PERNYATAAN ORISINILITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Faizah

NIM : 20652011013

Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi dengan judul "**Evaluasi Program Desaku Tuntas di Desa Gondanglegi Kulon Kabupaten Malang Pada Tahun 2023**" yang telah saya tulis memang benar-benar merupakan karya saya pribadi, bukan merupakan mengambil tulisan atau pikiran dari orang lain kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

Apabila nanti dikemudian hari terhadap ketidakbenaran dalam pernyataan saya ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan yang berlaku.

Malang, 08 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan

Tanda tangan



Faizah

NIM. 20652011013

ABSTRAK

Faizah. Program Studi Ilmu Pemerintahan. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Raden Rahmat Malang, Tahun 2024, Evaluasi Program Desaku Tuntas di Desa Gondanglegi Kulon, Kabupaten Malang Pada Tahun 2023. Dosen Pembimbing Dr. Mashur Hasan Bisri, M.AP

Pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Fenomena pelayanan publik sarat dengan permasalahan, sebagai contoh pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah belum memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan adanya ketidak pastian waktu penyelesaian dan prosedur yang kurang dimengerti oleh masyarakat. Oleh karena itu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang membuat terobosan Inovasi pelayanan yakni Program Desaku Tuntas. Program Desaku Tuntas merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang bekerjasama dengan Desa/Kelurahan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hasil evaluasi Program Desaku Tuntas di Desa Gondanglegi Kulon, Kabupaten Malang Pada Tahun 2023. Dengan menggunakan Teori evaluasi William N Dunn, yakni efektifitas, kecukupan, responsifitas dan ketepatan. Metode penelitian menggunakan deskriptif kualitatif. Analisis data menggunakan analisis data kualitatif Miles dan Huberman.

Hasil penelitian menjelaskan bahwa Program Desaku Tuntas di desa Gondanglegi Kulon belum efektif, hal ini dilihat dari belum sesuainya jam kerja yang ada, minimnya petugas dan prosedur pelayanan yang belum diketahui oleh masyarakat, (2) kecukupan masih kurang, hal ini dilihat dari Sarana dan pra sarana yang kurang memadai, (3) responsivitas masih kurang optimal yang ditandai dari minimnya jumlah petugas pelayanan, (4) ketepatan pelaksanaan belum tercapainya target sasaran yang sudah direncanakan, hal ini disebabkan karena belum adanya sosialisasi dari desa kepada masyarakat. Sedangkan Faktor pendukung Program Desaku Tuntas yakni: Adanya SOP yang mengatur jalannya pelayanan Program Desaku Tuntas dan aspek birokrasi yang saling mendukung dan memotivasi bawahannya. Kemudian untuk Faktor Penghambat yakni Kemampuan Aparat/ minimnya SDM dan minimnya Sosialisasi kepada masyarakat, serta Sarana dan Prasana yang kurang memadai. Saran penelitian adalah menambah petugas pelayanan, melakukan sosialisasi kepada masyarakat, menambah dan melengkapi sarana dan prasana kerja, serta perlu adanya pemasangan spanduk atau papan informasi tentang syarat dan prosedur pelayanan Program Desaku Tuntas di sekitar ruang tunggu pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Inovasi, Program Desaku Tuntas.

ABSTRACT

Faizah. Government Science Study Program, Faculty of Social Science and Political Science, Raden Rahmat Islamic University Malang, 2024, Complete Evaluation of the My Village Program in Gondanglegi Kulon Village, Malang Regency in 2023. Supervisor Dr. Mashur Hasan Bisri, M.AP

Public services are a benchmark for the success of carrying out tasks and measuring government performance through bureaucracy. The phenomenon of public services is full of problems, for example services provided by government agencies do not meet the quality expected by the public. This is characterized by uncertainty in completion times and procedures that are poorly understood by the public. Therefore, the Malang Regency Population and Civil Registration Service has made a breakthrough service innovation, namely the My Complete Village Program. The Desaku Tuntas program is an innovation in population administration services in collaboration with villages/districts. The aim of this research is to find out the results of the evaluation of the My Complete Village Program in Gondanglegi Kulon Village, Malang Regency in 2023. Using William N Dunn's evaluation theory, namely effectiveness, adequacy, responsiveness and accuracy. The research method uses descriptive qualitative. Data analysis used Miles and Huberman's qualitative data analysis.

The results of the research explain that the My Complete Village Program in Gondanglegi Kulon village has not been effective, this can be seen from the lack of appropriate working hours, the lack of officers and service procedures that are not yet known by the community, (2) adequacy is still lacking, this can be seen from the facilities and infrastructure. inadequate facilities, (3) responsiveness is still less than optimal as indicated by the minimal number of service personnel, (4) the accuracy of implementation has not achieved the planned targets, this is because there has been no socialization from the village to the community. Meanwhile, the supporting factors for the My Complete Village Program are: The existence of SOPs that regulate the running of the My Complete Village Program services and bureaucratic aspects that mutually support and motivate subordinates. Then the inhibiting factors are the capability of the apparatus/lack of human resources and lack of socialization to the community, as well as inadequate facilities and infrastructure. The research suggestions are to add service personnel, carry out outreach to the community, add and complete work facilities and infrastructure, and there is a need to install banners or information boards about the terms and procedures for the My Complete Village Program service around the service waiting room.

Keywords: Public service, innovation, Desaku Tuntas programe.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan berkat rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul “Evaluasi Program Desaku Tuntas di Desa Gondanglegi Kulon Kabupaten Malang Pada Tahun 2023”. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan pada Universitas Islam Raden Rahmat Malang.

Di dalam penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa terdapat kemungkinan didalamnya masih banyak kekurangan. Oleh karena itu diharapkan kritikan serta saran yang membangun sangat diperlukan oleh penulis. Penulis berharap skripsi ini bisa bermanfaat bagi penulis dan bagi pembaca. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan dan kemudahan, bimbingan serta arahan dan petunjuk dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan dan menyampaikan banyak terimakasih kepada yang terhormat :

1. Rr.Hesti Setyodyah Lestari, M.Psi.,Psi selaku Dekan Fisip UNIRA yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
2. Sri Handayani,S.Sosl.,M.AP selaku Kaprodi Ilmu Pemerintahan di UNIRA Malang atas segala nasehat dan petunjuknya kepada penulis.
3. Dr.Mashur Hasan Bisri.,M.AP selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya beliau untuk memberikan pengarahan kepada penulis , memberikan bimbingan, motifasi dan dorongan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

4. Dewi Ambarwati S.,H,M.H selaku Dosen Wali yang telah memberikan bimbingan dan bantuan selama penulis menempuh studi di Program Jurusan Ilmu Pemerintahan UNIRA Malang.
5. Kepada Pemerintah Desa Gondanglegi Kulon yang telah mengizinkan penulis meneliti dan menyerap ilmu yang begitu luar biasa.
6. Ayahanda Hariyanto dan Ibunda Munawaroh atas segala perjuangannya untuk mendidik dan membesarkan penulis sampai dititik ini, baik itu berupa material, motivasi, semangat serta doa restu yang selalu diberikan kepada penulis, sehingga penulis bisa sampai berada dititik ini untuk menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.
7. Kepada diri saya sendiri Faizah, terimakasih sudah menjadi manusia yang hebat hingga sampai di titik ini.
8. Dua teman saya dan Rekan Kapanjen serta teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan yang selalu support dan memotivasi penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik.

Malang, 08 Agustus 2024

Penulis



Faizah

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI	iii
PERNYATAAN ORISINILITAS	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.4.1 Manfaat Teoritis	10
1.4.2 Manfaat praktis	11
1.4.3 Manfaat akademis.....	11
BAB II KAJIAN TEORI	12
2.1 Kajian Empiris.....	12
2.2 Kajian Teoritis	20
2.3 Pelayanan Publik	21
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	21
2.3.2 Standar Pelayanan Publik	24
2.3.3 Kualitas Pelayanan Publik	27
2.3.4 Inovasi Pelayanan Publik.....	30
2.4 Evaluasi Program.....	32
2.4.1 Pengertian Evaluasi Program.....	32

2.4.2 Tujuan Evaluasi Program.....	34
2.4.3 Dimensi Evaluasi Program	36
2.4.4 Fungsi-fungsi Evaluasi Program.....	38
2.4.5 Pendekatan Evaluasi Program	39
2.4.6 Kriteria Evaluasi Program	40
2.5 Gambaran Umum Program Desaku Tuntas.....	44
2.6 Kerangka Berfikir.....	46
2.7 Hipotesis Penelitian.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	48
3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Fokus Penelitian	49
3.3 Lokasi dan Waktu Penelitian	49
3.4 Objek Penelitian	50
3.5 Jenis dan Sumber Data	50
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.7 Informan Penelitian	53
3.8 Teknik Analisis Data.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	56
4.1 Gambaran Umum Desa Gondanglegi Kulon.....	56
4.2 Informan Penelitian	60
4.3 Deskripsi dan Analisis Data.....	62
4.4 Hasil Penelitian.....	63
4.4.1 Efektivitas Program Desaku Tuntas.....	63
4.4.2 Kecukupan Program Desaku Tuntas.....	74
4.4.3 Responsivitas Program Desaku Tuntas.....	80
4.4.4 Ketepatan Program Desaku Tuntas.....	87
4.5 Pembahasan	91

4.6 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Program Desaku Tuntas	108
BAB V PENUTUP	110
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Saran	117
DAFTAR PUSTAKA.....	113
LAMPIRAN.....	116



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR TABEL

Tabel	Keterangan	Halaman
2.1	Kajian Empiris	16
2.2	Kriteria Evaluasi.....	40
4.1.1	Jumlah Penduduk Desa Gondanglegi Kulon.....	57
4.1.2	Struktur Organisasi Desa.....	59
4.2.1	Jumlah Pemohon dalam Pelayanan Program Desaku Tuntas Selama Tahun 2023.....	60
4.3	Matriks Triangulasi Sumber.....	62
4.3.4	Jumlah Pemohon dalam Pelayanan Program Desaku Tuntas Selama Tahun 2023	89



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Keterangan	Halaman
2.5	Alur Pelayanan Program Desaku Tuntas	45
3.1	Teknik Analisis Data	54
4.1	Peta Desa Gondanglegi Kulon	56
4.3.2	Tidak Adanya Informasi Alur Pelayanan	77
4.3.3	Minimnya Jumlah Petugas Pelayanan	82
4.4	Prosedur Pelayanan Program Desaku Tuntas	103



UNIVERSITAS ISLAM
RADEN RAHMAT

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Negara diletakkan sepenuhnya niat bekerja pada bantuan pemerintah daerah setempat. Hakikatnya sebuah Negara untuk saat ini otoritas publik harus memiliki pilihan untuk mengatasi masalah tujuannya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Oleh karena itu upaya untuk memenuhi kebutuhan daerah setempat harus diarahkan orang tua dalam hukum dan pedomannya. Sehingga perumusan kebutuhan daerah oleh kepala Negara bisa terjamin dengan baik.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dan juga merupakan salah satu unsur yang mendorong tercapainya perubahan kualitas pemerintahan daerah maupun pusat. Dalam konteks kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki tugas dan fungsi dalam memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakatnya, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam aspek segi kesehatan, pendidikan, utilitas dan lain sebagainya. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggara pelayanan publik.

UU No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, sebagai kebijakan dan acuan bagi seluruh instansi menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik disebut dengan pelayanan publik. Oleh karena itu posisi masyarakat sebagai pengguna layanan memiliki hak atas pelayanan publik serta berhak menuntut pelayanan yang seharusnya diperoleh, sehingga penting bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang optimal.

Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi di era otonomi daerah ini kualitas dari pelayanan aparatur pemerintahan akan semakin ditantang untuk lebih optimal, kompeten dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kuantitas maupun dari segi kualitas. Pelayanan publik yang berkualitas merupakan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat diketahui dari 5 dimensi kualitas pelayanan publik yang menjadi tolak ukur dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat yakni *reliability*, *responsiveness*, *empaty*, dan *tangibles*.

Pelayanan publik di Indonesia secara umum masih memiliki banyak kekurangan. Menurut Sinambela (2006:4) bahwa masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan-tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan keinginan karena pelayanan publik yang ada masih lambat

dan rumit. Sehingga pelayanan publik menjadi tolak ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Fenomena pelayanan publik sarat dengan permasalahan, sebagai contoh Pelayanan yang diselenggarakan oleh Instansi pemerintah belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat mengenai deskriminasi pelayanan. Seperti masih adanya masyarakat yang dipersulit dalam mengurus KTP dan KK, serta adanya ketidakpastian waktu sehingga mengakibatkan rendahnya kualitas pelayanan. Ketidakpastian waktu dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap instansi pemerintahan.

Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil pada Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia adalah pusat yang memegang peranan dalam menyelenggarakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan di bidang kependudukan dan Catatan Sipil dengan ketentuan perundang-undangan dalam melaksanakan tugasnya dan selanjutnya peranan tersebut pastinya ditindaklanjuti oleh masing-masing daerah atau yang sering disebut dengan otonomi daerah. Menurut hasil proyeksi, penduduk Kabupaten Malang tahun 2018 berjumlah 2.874.204 jiwa. Jumlah tersebut terdiri dari laki-laki 1.447.612 (50,37%) jiwa dan perempuan 1.426.592 (49,63%). Hasil proyeksi tersebut menunjukkan pula bahwa banyak masyarakat yang membutuhkan jasa pelayanan publik terkait dengan kependudukan. Oleh karena itu, dengan jumlah penduduk yang besar Indonesia tentunya membutuhkan administrasi kependudukan yang teroganisir dari pusat hingga ke daerah.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mempunyai tugas memberikan layanan administrasi dokumen kependudukan guna mewujudkan tertib administrasi sehingga diharapkan dapat mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, terwujudnya kepuasan masyarakat demi terciptanya pelayanan prima. Adanya fenomena tersebut, sebagai dinas yang mempunyai tugas utama dalam pelayanan publik guna tercapainya pelayanan prima. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang yaitu adanya program “Desaku Tuntas”. Inovasi Program Desaku Tuntas pada saat ini menjadi sebuah kebutuhan yang sangat penting bagi keberhasilan dalam pelayanan publik karena pada era otonomi daerah ini aparatur pemerintah dituntut untuk lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat dan juga mampu untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik di daerahnya masing-masing yang pada akhirnya bertujuan untuk kepuasan masyarakatnya.

Program “Desaku Tuntas” merupakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan yang berkerjasama dengan Desa/Kelurahan. Setiap Desa/Kelurahan akan menunjuk satu masyarakat untuk menjadi Kader Sadar Adminduk. Kader Sadar Adminduk ini bertugas untuk membantu tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang serta bertugas membantu masyarakat Desa/Kelurahan dalam mengurus dokumen kependudukan. Adapun bentuk layanan yang diberikan dalam Program Desaku Tuntas adalah administrasi kependudukan seperti KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), KIA (Kartu Identitas Anak), Akta Kelahiran dan Akta Kematian. Melalui Program Desaku Tuntas ini diharapkan dapat

menjadi jembatan awal yang positif serta mendapatkan kepercayaan diri untuk selanjutnya melaksanakan mekanisme reformasi birokrasi secara konsisten dan berkelanjutan. Sebagai salah satu unsur penyelenggara pemerintah, desa Gondanglegi Kulon, juga menerapkan Program Desaku Tuntas sebagai sarana untuk pemenuhan kebutuhan masyarakatnya.

Desa Gondanglegi Kulon merupakan salah satu desa yang masuk dalam wilayah administrasi Pemerintah Kecamatan Gondanglegi Kabupaten Malang. Lokasi ini dapat ditemukan disebelah barat Kantor Kecamatan Gondanglegi dan berjarak sekitar 500 meter. Sejak diresmikannya Program Desaku Tuntas Pada Tahun 2021 oleh Bupati Kabupaten Malang, maka Program Desaku Tuntas telah resmi beroperasi di beberapa desa yang ada di wilayah Kabupaten Malang salah satunya desa Gondanglegi Kulon. Hal ini sejalan dengan peraturan Undang-Undang Desa No 6 tahun 2014 yang menyebutkan bahwa salah satu tujuan dari pengaturan tentang desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Oleh sebab itu dalam penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintahan desa, rasa puas masyarakat akan terpenuhi bila pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat sesuai dengan apa yang mereka harapkan dengan memperhatikan kualitas serta pelayanan yang diberikan itu relative terjangkau dengan tetap memberikan mutu pelayanan yang baik.

Untuk mewujudkan pelayanan publik yang berkualitas dan memuaskan tentu saja membutuhkan aparatur pemerintah yang mengedepankan profesionalisme dalam memberikan pelayanan dan kompetensi yang dilihat dari semua aspek penilaian, baik dari segi pendidikan, keahlian, pengalaman,

moralitas, dedikasi maupun segi aspek lainnya. Karena penerapan sistem kualitas yang berfokus pada masyarakat dapat berhasil apabila kita bisa memahami lebih awal hambatan-hambatan yang dihadapi oleh instansi yang bersangkutan, misal seperti hambatan yang sering terjadi yaitu adanya trobel sistem serta terjadinya ketidakpedulian dan ketidakberdayaan aparatur dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Aktivitas pelayanan dalam suatu instansi atau lembaga akan sangat berpengaruh dalam kelancaran sebuah kegiatan instansi, karena pelayanan yang diberikan bukan hanya memberikan bantuan untuk kebutuhan masyarakat, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik untuk masyarakat umum. Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan maka kualitas pelayanan akan semakin baik. Pemerintah Desa Gondanglegi Kulon sebagai pemberi layanan bertanggung jawab penuh atas pemberian layanan yang terbaik bagi masyarakatnya, sesuai dengan pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, yang menyebutkan bahwa kewajiban penyelenggara pelayanan publik salah satunya adalah memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi menunjukkan bahwa masih ada beberapa layanan yang diselenggarakan belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan dari masyarakat seperti pelayanan pembuatan surat pengantar Kartu Keluarga (KK), Pembuatan KTP Baru, Pembuatan KIA, Akta Kelahiran, dan Akta Kematian masih belum optimal, sehingga mengakibatkan masyarakat

kecewa dan menganggap rendahnya kualitas pelayanan yang diberikan. Kurang optimalnya pelayanan yang diberikan oleh Desa Gondanglegi Kulon diakibatkan dua faktor. Pertama faktor internal seperti kurangnya penyampaian komunikasi SOP (Standart Operasional Prosedur) satu arah oleh Dinas Kependudukan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang kepada para kader sadar adminduk, agar dalam membantu masyarakat akan menjadi lebih mudah dan tidak terdapat informasi yang tumpang tindih, serta minimnya Sumberdaya Apratur Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga dalam penyelenggaraannya masih terjadi ketimpangan antara jumlah pemohon dengan kader sadar adminduk pada proses pelayanan melalui Program Desaku Tuntas di Kantor Desa Gondanglegi Kulon Kab. Malang. Faktor Eskternal terjadi disebabkan karena masyarakat Desa Gondanglegi Kulon belum familiar dengan adanya program tersebut, sehingga masih diperlukannya sosialisasi hingga kelingkup dusun. Secara teknis program Desaku Tuntas juga masih mengalami kendala, maka dari itu masih diperlukannya pengembangan dan peningkatan program, khususnya dalam prosedur pelayanan.

Peningkatan kualitas program pelayanan perlu dilakukan oleh instansi pemerintahan yaitu dalam bentuk pelayanan yang terbaik. Joko Widodo dalam Sugondo (2017: 5) mengatakan agar dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, inovasi-inovasi dalam pelayanan publik mutlak diperlukan, agar pelayanan publik semakin mudah, cepat, dan baik. Sehubungan dengan hal tersebut peranan pelayanan publik sangatlah penting dalam suatu instansi pemerintahan, sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap

masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan salah satu target yang ingin dicapai dalam suatu organisasi dalam hal pelayanan. Fandy Tjiptono (2005: 121) berpendapat bahwa citra kualitas pelayanan yang baik bukanlah berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa, melainkan dari persepsi konsumen. Artinya pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh para konsumen. Apabila suatu organisasi dapat melayani konsumennya dengan efektif dan efisien.

Hayat (2016:186) mengemukakan bahwa pelayanan yang baik menjadi indikator-indikator kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat yaitu sesuai dengan ketentuan- ketentuan yang berlaku dan sehingga menciptakan tatanan pemerintah yang baik dengan kualitas pelayanan yang baik. Dalam memberikan pelayanan yang berkualitas merupakan hal-hal yang mungkin tidak dapat ditawarkan lagi dalam pelaksanaan kinerja pelayanan publik. Karena pelayanan publik yang prima merupakan kewajiban bagi penyedia pelayanan yang untuk memenuhinya. Dalam menerima pelayanan yang bermutu/berkualitas ialah harapan-harapan utama bagi masyarakat. Seperti menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, tentang standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana serta kompetensi petugas dalam pemberi layanan.

Dalam rangka menjaga konsistensi dan keberlanjutan inovasi program Desaku Tuntas, maka program tersebut perlu disosialisasikan kepada masyarakat agar masyarakat bisa mengetahui akan keberadaan program tersebut dan faham akan alur pengajuan administrasi sesuai dengan SOP

(Standar Operasional Prosedur). Selain itu inovasi tersebut juga perlu disampaikan kepada lintas sektoral baik di tingkat Desa dan tingkat Dusun yang ada wilayah Desa Gondanglegi Kulon Kab. Malang. Adanya program “Desaku Tuntas” diharapkan dapat dilakukan lebih cepat, tepat, dan mudah diakses, sehingga masyarakat mejadi puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatu desa.

Pada dasarnya, pelaksanaan Program Desaku Tuntas yang diselenggarakan di desa Gondanglegi Kulon dalam memberikan dan mendekatkan layanan kepada masyarakat tidak akan berjalan dengan baik dan optimal apabila belum mampu mencapai beberapa kriteria yang menjadi indikator dalam pemberian pelayan publik seperti, efektivitas (*effectiviness*), kecukupan (*adequacy*), responsivitas (*responsiviness*), dan ketepatan (*appropriateness*). Oleh karena itu, agar dapat tercapainya tujuan dan sasaran Program Desaku Tuntas yang dilaksanakan oleh Pemerintahan Desa Gondanglegi Kulon, Kabupaten Malang, maka diperlukan adanya evaluasi Program Desaku Tuntas dalam menilai dan mengontrol serta meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Evaluasi Program Desaku Tuntas di Desa Gondanglegi Kulon Kabupaten Malang Pada Tahun 2023”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka yang jadi rumusan masalah dalam penelitian kali ini yakni:

1. Bagaimana Evaluasi Program Desaku Tuntas di Desa Gondanglegi Kulon, Kabupaten Malang Pada Tahun Tahun 2023?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat Evaluasi Program Desaku Tuntas di Desa Gondanglegi Kulon, Kabupaten Malang Pada Tahun Tahun 2023?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan yang hendak dicapai melalui penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengevaluasi dan mendeskripsikan Program Desaku Tuntas di Desa Gondanglegi Kulon, Kabupaten Malang Pada Tahun 2023.
2. Untuk mengevaluasi dan mendeskripsikan faktor yang menjadi pendukung dan faktor penghambat Program Desaku Tuntas di Desa Gondanglegi Kulon, Kabupaten Malang Pada Tahun 2023.

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya, dapat memberikan manfaat dan kontribusi yang positif bagi semua pihak. Adapun manfaat penelitian ini dapat di klasifikasikan sebagai berikut :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dapat menambah referensi maupun wawasan ilmu pengetahuan

khususnya bagi mahasiswa Ilmu Pemerintahan, terkait bagaimana evaluasi Program Desaku Tuntas di Desa Gondanglegi Kulon, Kabupaten Malang pada tahun 2023 berdasarkan opini maupun persepsi masyarakat.

1.4.2 Manfaat praktis

Dapat menjadi bahan dan referensi ilmiah bagi aparat desa dalam upaya mengetahui bagaimana Evaluasi Program Desaku Tuntas, serta mengetahui faktor yang menjadi pendukung dan faktor yang menjadi penghambat dalam Evaluasi Program Desaku Tuntas yang ada di Desa Gondanglegi Kulon, Kabupaten Malang. Selain itu dari hasil penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi masyarakat yang selama ini dilayani dan berhubungan secara langsung maupun tidak langsung dengan pemerintah.

1.4.3 Manfaat akademis

Diharapkan penelitian ini dapat bermanfaat sebagai:

1. Bahan masukan yang berharga bagi mahasiswa mengenai Evaluasi Program Desaku Tuntas yang ada di Desa Gondanglegi Kulon, Kabupaten Malang.
2. Dapat menjadi sarana implementasi ilmu perkuliahan yang berkaitan dengan ilmu Pemerintahan dalam konteks penelitian Evaluasi Program Desaku Tuntas yang ada di lingkup desa pada Tahun 2023.