

# KINERJA PERANGKAT DESA DALAM PELAYANAN PEMBUATAN KARTU KELUARGA (KK) DI KANTOR DESA KIRAM KECAMATAN KARANG INTAN KABUPATEN BANJAR

Zaina Nashria<sup>1</sup>, Drs. Fakhsiannor, M.Si M.Kes<sup>2</sup>, Sitna Hajar Malawat S.AP M.AP<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Ilmu Administrasi Publik, FISIP, UNISKA, NPM. 19 12 0165

<sup>2</sup>Ilmu Administrasi Publik, FISIP, UNISKA, NIDN. 11 2010 6301

<sup>3</sup>Ilmu Administrasi Publik, FISIP, UNISKA, NIDN. 11 1305 9101

e-mail: nashriazaina@gmail.com

## **Abstrak**

*Skripsi ini bertujuan untuk mengetahui kinerja perangkat desa dalam pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) di kantor desa Kiram Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar dan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi dalam memberikan pelayanan pembuatan Kartu Keluarga (KK) kepada masyarakat di desa Kiram Kecamatan Karang Intan Kabupaten Banjar. Jenis penelitian ini adalah kualitatif deskriptif, pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil dan kesimpulan yaitu kinerja perangkat desa berdasarkan indikator kuantitas baik, indikator kualitas pelayanan cukup, indikator kemandirian cukup, indikator inisiatif baik, indikator adaptasi cukup baik, indikator kerjasama baik. Faktor yang mempengaruhi adalah faktor pendukung ketersediaan sarana dan prasarana yang baik, kepemimpinan kepala desa yang baik, bekerjasama saling membantu, perangkat desa dapat beradaptasi dengan baik, banyak masyarakat yang membuat kartu keluarga di desa dan pembuatan sudah cepat dan tepat. Faktor penghambat adalah masih adanya masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan perangkat desa, perangkat kesusahan melakukan aktivitas karena jaringan internet yang tidak baik sehingga menyulitkan perangkat desa dalam administrasi, perangkat desa masih belum bisa menyelesaikan tugasnya secara mandiri serta datang tidak tepat waktu atau tidak ada pada saat jam kerja.*

**Kata kunci:** Kinerja, Perangkat Desa, Kartu Keluarga

---

## **Abstract**

*This thesis aims to determine the performance of village officials in the service of making Family Cards (KK) at the Kiram village office, Karang Intan District, Banjar Regency and to find out the factors that influence providing services for making Family Cards (KK) to people in Kiram Village, Karang Intan District, Banjar Regency. This type of research is descriptive qualitative, collecting data through observation, interviews and documentation. The results and conclusions are that the performance of village officials based on good quantity indicators, adequate service quality indicators, sufficient independence indicators, good initiative indicators, good adaptation indicators, good cooperation indicators. Factors that influence are supporting factors namely the availability of good facilities and infrastructure, good village head leadership, mutual assistance, village officials can adapt well, many people make family cards in the village and production is fast and precise. The inhibiting factor is that there are still people who complain about the services provided by village officials, village officials have difficulty carrying out activities because the internet network is not good, making it difficult for village officials in administration, village officials are still unable to complete their tasks independently and do not come on time or are not there during working hours*

**Key Words:** Performance, Village Officials, Family Cards

## REFERENSI

- Anwar. 2004. *Pendidikan Kecakapan Hidup (Life Skill Education)*. Bandung. Alfabeta.
- Atmoko, Tjipto. 2012. *Standard Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Pemerintah*. Skripsi Unpad. Jakarta.
- D, Yatimah. 2013. *Kesekretarian Modern dan Administrasi Perkantoran*. Bandung. CV Pustaka Setia.
- Garu, Thomas More, Sumardi, Dedy Herianto, dan Ahmad Firman. 2022. *Analisis Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Di Desa Golo Ncuang Kecamatan Cibai Kabupaten Manggarai*. Makassar. Diakses dari website : bppd-makassar.e-journal.id pada tanggal 21 Maret 2023 jam 14.00 WITA.
- Irmawati, Mery, Dewi Merdayanty dan Fika Fibriyanita. 2022. *Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Desa Sungai Pinang Kecamatansungai Pinang Kabupaten Banjar*. Banjarmasin. Diakses dari website : eprints.uniska-bjm.ac.id pada tanggal 20 Maret 2023 jam 15.00 WITA.
- Lily, Nurlaili. 2007. *Mengaplikasikan Keterampilan Dasar Komunikasi*. Jakarta. Intiprima.
- Manek, Yovita. 2022. *Analisis Kinerja Kepala Desa Dalam Pelaksanaan Tugas Dan Fungsi Pelayanan Kepada Masyarakat. Kefamenanu*. Diakses dari website : repository.unimor.ac.id pada tanggal 20 Maret 2023 jam 13.00 WITA.
- Marsufiyati dan Eryanto, H. 2015. *Manajemen Perkantoran*. Jakarta. Lembaga Pengembangan Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
- Nuraini, Fajar. 2016. *Pedoman Praktis Penyusun SOP*. Yogyakarta. Quadrant. Silalahi, Ulberi Drs MA.
2009. *Studi Tentang Ilmu Administrasi*. Jakarta. Sinar Baru Algensindo.
- Sinambela, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Solatiyah. 2020. *Kinerja Pegawai Kantor Desa Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Studi Di Desa Seling Kecamatan Tabir Kabupaten Merangin*. Jambi. Diakses dari website : iainjambi.ac.id pada tanggal 20 Maret 2023 jam 14.00 WITA.
- Sugiyono, Prof. 2007. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Surjadi. 2010. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Jakarta. Refika Aditama.
- Prakarti, Trixie Traviata. 2021. *Analisis Kinerja Perangkat Desa Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Desa (Studi Pada Kantor Desa Semen Kecamatan Pagu Kabupaten Kediri)*. Kediri. Diakses dari website : repository.ub.ac.id pada tanggal 22 Maret 2023 jam 10.00 WITA.
- Priansa. D.J. 2017. *Manajemen Kinerja Pegawai*. Bandung. CV. PUSTAKA SETIA.
- Zulkarnain, W. dan Sumarsono, R. B. 2015. *Manajemen Perkantoran Profesional*. Malang. Penerbitan Gunung Samudra.