

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK APARATUR PEMERINTAH
PADA KELURAHAN POLOWIJEN KECAMATAN BLIMBING KOTA
MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Syarat Gelar S.AP



**OLEH:
Alfridus Nahak
NIM: 2016210012**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2021**

RINGKASAN

Tujuan penelitian di Desa Polowijen Kecamatan Blimbing Kota Malang sudah baik yang dapat dianalisis berdasarkan: (Tangibles) Disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan pegawai tidak membeda-bedakan antara pengguna jasa dalam hal administrasi atau surat lainnya, pelayanan yang diberikan sesuai terhadap nomor antrian yang telah disediakan, pegawai bekerja sesuai dengan waktu yang ditentukan oleh instansi terkait, (responsiveness) Pegawai menanggapi setiap pengguna jasa yang ingin mendapatkan pelayanan, dengan melayani penyediaan dari kotak saran oleh pihak Kelurahan, (jaminan) Pelayanan publik telah diberikan dengan baik tanpa biaya dan semua pelayanan tidak dipungut biaya, (empati) Semua masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik di Kantor Desa Polowijen mendapatkan pelayanan yang sama. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif

Kata kunci: Kualitas, Pelayanan Publik, Aparatur

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. masyarakat masih belum puas, sehingga tidak sesuai dengan harapan masyarakat. Sedarmayanti (2012), bahwa “dalam banyak organisasi, kualitas sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia yang berinteraksi dengan pelanggan”.

Kelurahan sebagai penyelenggara pelayanan publik mempunyai tugas utama membantu melaksanakan tugas pemerintahan dan meningkatkan kualitas dan pelayanan. standar. aparatur yang kompeten, bertanggung jawab dan disiplin. Berdasarkan observasi yang saya lakukan selama 30 hari yang bertepatan dengan magang saya di kecamatan Polowijen, bahwa tata cara pelayanan masih kurang dipahami oleh masyarakat sehingga masyarakat harus bolak balik ke instansi untuk mengurus berkas, (Nah, 2019).

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka peneliti akan melakukan penelitian dengan judul tersebut. “ANALISIS KUALITAS PELAYANAN UMUM APARATUR PEMERINTAH DI POLOWIJEN KABUPATEN BLIMBING KOTA MALANG”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, rumusan masalah yang dapat diambil oleh Peneliti yaitu:

- a. Bagaimana kualitas pelayanan publik di kelurahan Polowijen ?
- b. Apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik di Kelurahan Polowijen ?

3. Tujuan penelitian

- a. Dapatkan informasi tentang kualitas pelayanan publik di Desa Polowijen.
- b. Mendapatkan informasi tentang faktor pendukung dan penghambat dalam pelayanan publik di Desa Polowijen.

1.4. Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki dua manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Akademis

Dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya berkaitan dengan Pelayanan Publik.

2. Secara Praktis

Bagi instansi/Pemerintah Kelurahan Polowijen, diharapkan berguna sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi penyelenggaraan pelayanan publik dalam konteks analisis pelayanan sehingga terwujud pelayanan yang berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Agus, Dwiyanto. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press Anggota IKAPI.

Kieso, Donald E., Jerry J. Weygandt, dan Terry D. Warfield, 2007. *Akuntansi Intermediete*, Terjemahan Emil Salim, Jilid 1, Edisi Kesepuluh, Penerbit Erlangga, Jakarta.

Sinambela, Lijan Poltak. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah