

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

*by* Alfridus nahak

---

**Submission date:** 21-Nov-2021 09:33PM (UTC-0800)

**Submission ID:** 1608315531

**File name:** Alfridus\_Nahak\_-\_Chanel\_Perantau.docx (10.95K)

**Word count:** 379

**Character count:** 2617

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

**RINGKASAN**

Tujuan penelitian di Desa Polowijen Kecamatan Blimbing Kota Malang sudah baik yang dapat dianalisis berdasarkan: (Tangibles) Disiplin pegawai dalam memberikan pelayanan pegawai tidak membedakan 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

**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.

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

## ORIGINALITY REPORT

**20%**  
SIMILARITY INDEX

**20%**  
INTERNET SOURCES

**6%**  
PUBLICATIONS

**4%**  
STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

<b>1</b>	<b>Submitted to Sekolah Ciiputra High School</b> Student Paper	<b>4%</b>
<b>2</b>	<b>core.ac.uk</b> Internet Source	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>repository.usd.ac.id</b> Internet Source	<b>4%</b>
<b>4</b>	<b>idr.uin-antasari.ac.id</b> Internet Source	<b>3%</b>
<b>5</b>	<b>doaj.org</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>6</b>	<b>johannessimatupang.wordpress.com</b> Internet Source	<b>2%</b>
<b>7</b>	<b>repository.unair.ac.id</b> Internet Source	<b>2%</b>

Exclude bibliography Off

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

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---