

**PERILAKU PELAKSANA PELAYANAN PUBLIK
(IMPLEMENTASI STANDAR PELAYANAN PUBLIK BERDASARKAN PASAL 34
UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009)
DESA ORO-ORO OMBO KECAMATAN BATU KOTA BATU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



**OLEH :
SERAFINA SIMAN
2018210213**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI
MALANG**

2022

RINGKASAN

Globalisasi serta kompetisi yang sungguh ketat menuntut fasilitas yang paling bisa melaksanakan kebutuhan umum. Sementara pelaksana di bagian pelayanan terhadap publik bagi pemerintah daerah memiliki fungsi pokok guna mempersiapkan fasilitas umum seperti yang sudah diamanatkan pada UU No 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik Pasal 1 menyebutkan bahwa “Pelayanan Publik ialah kegiatan ataupun rangkaian kegiatan dalam bentuk rancangan kebutuhan pelayanan sama dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara serta penduduk pada barang, jasa maupun pelayanan administratif yang disediakan dengan pelaksana pelayanan masyarakat”. Penelitian ini bertujuan Untuk Mengetahui Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik di Desa Oro-oro Ombo, Mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan publik di Desa Oro-oro Ombo. Lokasi penelitian di Kantor Desa Oro-Oro Ombo Kecamatan Batu, Kota Batu. Teknik analisis data yang digunakan adalah teknik Miles dan Huberman. Berdasarkan penelitian terkait Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik, Berdasarkan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Desa Oro-oro Ombo yaitu dalam hal adil dan tidak diskriminatifnya, sangat berupaya memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, tidak membedakan saat melakukan pelayanan, Profesionalnya, berupaya dalam memberikan pelayanan sesuai dengan peraturan yang ada di Desa, Akuntabilitas dan integritas nya, selalu dokumentasi supaya ada bukti atau tanggung jawab setiap pekerjaan, dan selalu disiplin dalam menerapkan SOP yang ada, Tak menyalahgunakan sarana dan prasarana beserta fasilitas pelayanan publiknya, sarana prasarana kantor, khususnya laptop, mobil dan fasilitas seperti ruangan digunakan dengan baik, Tidak menyimpang dari prosedurnya, Untuk prosedur pelayanan, mereka tetap mematuhi SOP yang ada. Dan didukung oleh tersedianya sarana dan prasarana yang memadai seperti laptop, komputer, alat cetak dan fasilitas ruang tunggu, dan yang menjadi faktor penghambatnya Kurangnya fasilitas, kurangnya kesadaran masyarakat dalam Mengetahui persyaratan yang ada di Desa.

Kata Kunci: Perilaku Pelaksana, Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Globalisasi serta kompetisi yang sungguh ketat menuntut fasilitas yang paling bisa melaksanakan kebutuhan umum. Hal ini sebagai panduan untuk semua pelaku birokrat, pada pelaksanaan dalam melayani masyarakat yang perlu terpenuhi. Melayani masyarakat itu wajib diselenggarakan melalui aturan perundang-undangan yang berperan oleh pemerintah demi menciptakan pelayanan yang berkualitas. Kecuali, perihal dibuat atas adanya aduan dari berbagai pihak mengenai aturan pamong yang teratur.

Sikap norma pelaksana penguasa daerah yang terjadi pada kepastian hukum, aturan pelaksana negara, kebutuhan masyarakat, jujur, proporsionalitas, akuntabilitas, keseimbangan, efektifitas, serta daya guna. Sementara pelaksana di bagian pelayanan terhadap publik bagi pemerintah daerah memiliki fungsi pokok guna mempersiapkan fasilitas umum seperti yang sudah diamanatkan pada UU Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik Pasal 1 menyatakan bahwa “Pelayanan Publik ialah kegiatan ataupun rangkaian kegiatan dalam bentuk rancangan kebutuhan pelayanan sama dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara serta penduduk pada barang, jasa maupun pelayanan administratif yang disediakan dengan pelaksana pelayanan masyarakat”.

Sementara penambahan kemampuan melayani warga bahwa harus melihat melalui dua perspektif yaitu penguasa selaku pengelola, semacam pemberi ataupun penyelenggara fasilitas serta warga selaku pemakai fasilitas umum, cara pengubahan penambahan fasilitas umum dibuat lewat strategi penguasa selaku penyumbang ataupun penyelenggara layanan masyarakat. Sedangkan menjelaskan tentang pengubahan pelayanan telah dibuat atas mempelajari impian ataupun kesan melalui rakyat selaku pemakai fasilitas saja memandang publik sudah

mengharapkan terus kapasitas penguasa ketika menyampaikan layanan sebab sungguh adil perbandingan publik ada supaya perbaikan saat pelayanan agar tercapai pelayanan umum yang berkualitas.

Birokrasi sungguh diharapkan banyak aktif pada penggunaan seluruh konsep Negara yang sudah diputuskan pada peraturan umum Pada kesibukan pemerintah selaku tokoh berguna saat melaksanakan kinerja pelaksana. Tetapi pada negara fungsi pelaksana selalu guna mengaktifkan sistem pendemokrasian.

Persoalannya yang timbul dalam kelakuan penyelenggara cukup seluruh kegiatan penyimpangan estetis dengan tiada cara kepercayaan pada pelaksana. Warga yang responsif demi memajukan impian, desakan serta dorongan dan melaksanakan pengamatan agar pelaksana melayani warga percaya diri memaksakan pegawai umum agar menukar peran saat menyampaikan pelayanan umum.

Menurut UU No 6 Tahun 2014 tentang Desa, Desa adalah satuan warga hukum yang mempunyai batasan daerah guna mengurus serta mengatur kegiatan pemerintah, kebutuhan rakyat, sesuai ide warga, asal mula, beserta hak tradisional yang diakui serta dihormati pada struktur Pemerintahan NKRI. Demikian halnya daerah Oro-Oro Ombo menjadi organisasi penting saat menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahan setempat yang menjadi urusan rumah tangga wilayah.

Menjadi konsekuensi berawal penerapan kedaulatan wilayah bahkan sesudah menetapkan UU No 23 Tahun 2014 mengenai Pemerintahan daerah, memberi kewenangan begitu leluasa bagi pemerintah pusat demi mengatur rumah tangga daerahnya, sendiri. Tergolong atas bantuan layanan terhadap publik. Tetapi bermacam ragam ada di lingkungan umum kelihatan dalam layanan yang peroleh atas publik terasa telah memperoleh keinginan berawal golongan umum.

UU. No 25 tahun 2009 mengenai PP Pasal 34 menjelaskan, penyelenggara pelayanan publik. wajib. berperilaku seperti: adil,. penyelenggara wajib sikap adil.serta tak ada perbedaan warga saat memberikan pelayanan,. cermat,. santun serta santun, bersikap ramah sehingga publik menganggap nyaman, tegas, tangguh, beserta tidak menyampaikan pendapat yang berlarut-larut. Kemudian bebas dalam meraih langkah yang benar guna mengatasi efek kebutuhan tak menyelewengkan fasilitas pelayanan umum beserta menyampaikan informasi yang invalid. Tak menyampaikan. informasi, lembaga beserta kekuasaan hak, seragam dengan kecepatan dan tak menyimpang pada prosedur.

Pelayanan publik dibuat dengan penyelenggara yang melibat kepentingan publik dengan kepentingan latar belakang pemerintahan, namun banyaknya laporan maupun protes atas pemerintah yang berbelit-belit dalam melaksanakan bantuan masyarakat, batasnya fasilitas pelayanan. Cara yang dilakukan supaya birokrasi bisa untuk mengatasi problem saat melaksanakan layanan selaku optimal beserta berdaya guna terhadap publik. (Map.Uma.ac.id)

Berdasarkan latar belakang di atas, bahwa penting dilakukan penelitian tentang **“Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik (Implementasi Standar Pelayanan Publik Berdasarkan Pasal 34 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009) Desa Oro-Oro Ombo Kecamatan Batu Kota Batu”**.

1.2 Rumusan .Masalah

1. Bagaimana .Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik di Desa Oro-oro Ombo?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan pelayanan publik di Desa Oro-oro Ombo?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Perilaku Pelaksana Pelayanan Publik di Desa Oro-oro Ombo.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam melaksanakan Pelayanan Publik di Desa Oro-oro Ombo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Praktis

1. Bagi Peneliti.

Penelitian diharapkan agar menambah wawasan dan memperluas pengetahuan beserta pengalaman penulis dalam hal manajemen khususnya yang berhubungan pada perilaku pelaksana pelayanan publik.

2. Bagi Universitas Tribhuwana Tungadewi.

Hasil penelitian ini, diharapkan menjadi referensi serta menambah bahan pembelajaran serta mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang administrasi publik, khususnya pada bidang manajemen pelayanan.

3. Bagi Instansi.

Diharapkan dapat membagikan bahan pertimbangan berkaitan pada perilaku pelaksana pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aruperes, F. 2019. *Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik* (Studi di Kecamatan angowan Barat Kabupaten Minahasa). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Chatab, Nevizond. 2009. *Mengawal Rancangan Organisasi Organization Theory, Design & Structured Networks*. Bandung: Alfabeta.
- Daim, Nuryanto A. 2014. *Hukum Administrasi Perbandingan Penyelesaian Maladministrasi Oleh Ombudsman Dan Pengadilan Tata Usaha Negara*. Surabaya: Laksbang Justitia.
- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta: UGM Press.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik*, Yogyakarta: Gadjah Mada Unirvesity Press,
- Haryatmoko. 2011. *Etika Publik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Hersey . 1996. *Perilaku Organisasi*, Jakarta: Sinar Media.
- “Kondisi Pelayanan Publik di Daerah Terpencil” [Http:// map. uma.ac. id /2020/ kondisi-pelayanan-di-daerah-terpencil/](http://map.uma.ac.id/2020/kondisi-pelayanan-di-daerah-terpencil/).
- KEPMENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik
- Kotler, P. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks
- Kumorotomo, Wahyudi. 2015. *Etika Administrasi Negara*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.
- Ndraha, Taliziduhu. 1997. *Budaya Organisasi*, Jakarta: PT Gramedia.
- Nuryanto. 2014. *Partisipasi Masyarakat Pelayanan Publik*. Bandung: PT Indeks.
- Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2005 Tentang Desa
- Pontoan, M. 2019. *Perilaku Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Punya, P. 2019. *Perilaku Birokrasi Pemerintah dalam Pelayanan Administrasi pada Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado*. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Sarwono, Sarlito Wirawan. 2014. *Teori-Teori Psikologi Sosial*. Jakarta. PT RajaGrafindo Persada.
- Semil, Nurmah. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintah Kajian Kritis Pada Sistem Pelayanan Publik Di Indonesia*. Depok: Prenadamedia Grup.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumianto, Y. 2015. *Implementasi Asas Pelayanan Publik di Kelurahan Tunjungsekar Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009*. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa
- Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah