

**IMPLEMENTASI PELAYANAN PUBLIK DESA SUMBERSEKAR  
KECAMATAN DAU, KABUPATEN MALANG**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**AURELIUS FERGIAN JEDARU**

**2018210118**

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

## **RINGKASAN**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui pelaksanaan pelayanan publik terhadap masyarakat serta faktor yang berperan dalam hal tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jumlah informan lima orang. Dari hasil penelitian diperoleh hasil bahwa implementasi pelayanan publik Desa Sumbersekar sudah dilaksanakan sesuai keputusan KEMENPAN (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang terdiri dari, Prosedur pelayanan, Waktu penyelesaian, Biaya pelayanan, Produk pelayanan, Sarana dan prasarana, Kompetensi petugas pemberi pelayanan. dan juga sesuai Standar Pelayanan Minimal Desa (SPM). Namun dibalik kesesuaian itu masih ada masyarakat yang belum paham dengan persyaratan dalam pengurusan berkas administrasi.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Standar Pelayanan**

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat. Secara keseluruhan, layanan publik "berfungsi dengan baik". Barang, jasa, dan layanan administratif yang memenuhi persyaratan dasar dan melindungi hak-hak sipil publik dianggap sebagai layanan. Pemerintah dapat dibuat lebih efisien melalui peningkatan pelayanan publik. Pejabat pemerintah dan masyarakat tidak diperlukan untuk pelayanan publik. Pelayanan Publik Baru harus lebih transparan dan responsif. Pemerintah harus meningkatkan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, kebutuhan, kapasitas, kecepatan pelayanan, keadilan sesuai harus mengikuti standar masyarakat dalam memperoleh pelayanan, biaya pelayanan, dan jadwal pelayanan.

Dalam hal memberikan layanan dan menentukan tingkat kualitas, standar layanan berfungsi sebagai titik referensi. Sebuah janji dan tanggung jawab penyelenggara adalah untuk memberikan layanan yang sangat baik, cepat, sederhana dan ekonomis kepada masyarakat. Sebuah undang-undang baru, UU 25 tahun 2009, menetapkan pedoman yang ditetapkan untuk penyediaan layanan publik oleh kelompok mana pun. Tujuan dari standar pelayanan publik ini adalah untuk mempermudah masyarakat umum mendapatkan pelayanan dasar yang mereka butuhkan.

Desa Sumbersekar merupakan salah satu instansi pemerintah yang membantu masyarakat sekitar. Baik atau buruknya suatu pelayanan kepada masyarakat tergantung pada kualitas dan kuantitasnya. Desa Sumbersekar masih memiliki kendala dalam memperoleh layanan dan tidak mengetahui berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk sebuah berkas. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik masih belum sempurna atau memenuhi standar (Ermydasari, 2015).

Dalam hal ini seharusnya setiap instansi pemerintah telah menerapkan standar pelayanan yang baik, maka disinilah fungsi pelayanan organisasi pemerintah dalam mengoptimalkan pelayanan publik. Melihat dari fenomena yang ada maka dengan ini peneliti tertarik melakukan penelitian dengan judul “ **Implementasi Pelayanan Publik Desa Sumbersekar Kecamatan Dau Kabupaten Malang**”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

1. Bagaimana Implementasi Pelayanan Publik Desa Sumbersekar Kecamatan Dau Kabupaten Malang?
2. Apa saja faktor-faktor penghambat dan pendukung Implementasi Pelayanan Publik Desa Sumbersekar?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui Implementasi Pelayanan Prima Desa Sumbersekar Kecamatan Dau Kabupaten Malang.

2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi Implementasi Pelayanan Publik Desa Sumbersekar Kecamatan Dau kabupaten Malang.

#### **1.4. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Akademis

Manfaat akademik penelitian ini antara lain kemampuan penulis untuk secara langsung memberikan ilmu dan pengalaman selama melakukan penelitian.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini berpotensi untuk memberikan masukan atau saran kepada kantor yang berada di Desa Sumbersekar, yang pada akhirnya dapat membuat pelayanan kepada masyarakat lebih sejahtera.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Barata, Atep Aditya. 2004. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT.Elek Media Komputindo.
- Darmawan. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Kotler, Philip and Kevin, Lane Keller. 2011. *Manajemen Pemasaran, Edisi 13 Jilid 1 dan 2, Alih Bahasa* : Bob Sabran, Erlangga, Jakarta.
- Miles,M.B, Huberman,A.M, dan Saldana,J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3. USA: Sage Publications*. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rahmayanti, N. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: BumiAksara.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Afabeta.

Sujaweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

### **Jurnal**

Abd, Rohman. 2017. *Kepemimpinan Pelayanan Prima Di Pedesaan*. Vol. 7. No. 1.

Ermydasari. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Sumbersekar kecamatan Dau*. Revormasi. Vol 2. No. 2: 34-49.

Rukayat. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*. Revormasi. Vol. 11. No. 2: 4-9.

Sutjiatmi. 2018. *Pengaruh Kualitas dan Motivasi Kerja Perangkat Desa Terhadap Pelayanan Prima di Desa Tembok Banjaran Kecamatan Adiwerna Kabupaten Tegal*. Vol 1. No. 2.

### **Undang-Undang**

*Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63/KEP /M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

*Undang – Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*