

**PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN DAU
KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi
Publik**



Disusun Oleh

LUSIA HASPAN SETIA ALUS

2018210195

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

2022

PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN DAU KABUPATEN MALANG

Lusia Haspan Setia Alus, Willy Tri Hardianto, Noora Fithriana

Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Tribhuwana Tunggaladewi

Email: lusiasetia18@gmail.com

Abstrak : Salah satu tindakan pada sebuah pelayanan publik bukan lagi menjadi hal yang baru dalam kehidupan bermasyarakat, khususnya ketika pada saat mengurus administrasi. Pelayanan publik juga diatur dalam permenpan RB pada tahun 2012 No 38 yang mana berkaitan dengan paduan terkait dengan sebuah penilaian sistem kinerja pada bagian pelayanan yang secara publik disebabkan karena sejalan dengan apad yang dituangkan dalam UU tahun 2009 No 25 yang berkaitan dengan sebuah tindakan atas pelayanan publik, lebih khususnya dalam melakukan sebuah tindakan evaluasi yang berkaitan dengan sistem kinerja dengan tujuan untuk menggapai pelayanan yang jauh lebih baik, sehingga perlu diadakan penyusunan pekerjaan yang berlandaskan pada sebuah pelayanan, diantaranya (a) untuk dapat mengetahui serta memahami sebuah pelayanan yang berada di Kabupaten Malang, Kecamatan Dau, (b) untuk dapat mengetahui faktor apa saja yang menjadi pendukung serta penganjal pelayanan di Kabupaten Malang, Kecamatan Dau. Dalam riset ini metode yang akan digunakan ialah deskriptif kualitatif. Adapun teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dapat digolongkan menjadi beberapa bagian, antara lain : interview, dokumentasi serta observasi yang dilakukan kepada sekretaris kecamatan, kasi pelayanan, dan masyarakat, observasi yang dilakukan yaitu selama 1 bulan dengan hasil yang didapatkan bahwa dari penelitian ini peneliti dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan publik di Kabupaten Malang, Kecamatan Dau sudah sangat efektif, sebagaimana telah memberikan sebuah tindakan atas pelayan terhadap masyarakat sudah menyesuaikan dengan standar yang ada sebagaimana telah dituangkan dalam surat keputusan MENPAN tahun 2003 No 63 misalnya : (a) mekanisme terhadap pelayanan yang sudah jelas, (b) Waktu penyelesaian di Kecamatan Dau yang berbeda-beda dilihat dari jenis pelayanannya, (c) penerapan biaya pelayanan yang telah disepakati pada aturan yang ada, (d) Produk yang ada di Kecamatan Dau yang terdiri dari pengurusan adminduk dan PATEN, (e) sarana-prasarana yang sudah memadai, dan (f) tingkat kompetensi dalam hal ini pengusaha pemberi pelayanan yang baik karena tempatkan sesuai dengan kompetensi, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan serta adanya evaluasi, dan hal yang mendorong terhadap sebuah tindakan atas pelayanan yang berada di Kabupaten Malang, Kecamatan Dau diantaranya 1. Sarana prasarana yang sudah memadai, 2. Penerapan pelayanan *online* yang dapat diakses melalui aplikasi *whatsapp* sipaduka, si peduli, serta 3. Kompetensi aparatur yang mumpuni, dan faktor penganjal dalam melaksanakan sebuah pelayanan secara publik di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang ilaah : 1. Mesin ADM yang tidak dapat dioperasikan, 2. Koneksi internet yang terbatas, 3. Terdapat masyarakat yang tidak bisa

mengoperasikan *whatsapp*, 4. Masyarakat tidak mengetahui prosedur/persyaratan pelayanan, serta 5. Adanya masyarakat egois.

Kata kunci: Pelayanan Publik, Prosedur Pelayanan, Standar Pelayanan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu pelayanan yang secara publik bukan lagi menjadi hal yang baru dalam kehidupan bermasyarakat, khususnya ketika pada saat mengurus administrasi. Pelayanan publik juga diatur dalam RP tahun 2012 yang mana berkaitan dengan panduan PPKUPP (pedoman penilaian kinerja unit pelayanan publik karena sejalan dengan apa yang ada dalam UU tahun 2009 No 25 yang semata-mata berbicara terkait dengan sebuah tindakan atas pelayanan secara publik, lebih khususnya pada pelaksanaan atas evaluasi terhadap sebuah kinerja dengan tujuan untuk mendapat kualitas pada sebuah pelayanan. Dengan adanya Permenpan RB ini, akan sangat membantu menilai bagaimana pelaksanaan dalam sebuah pelayanan terhadap publik, oleh sebab itu dapat menghasilkan sebuah pelayanan yang jauh lebih, keterbukaan. Untuk mewujudkan hal tersebut tidaklah mudah karena dalam setiap kegiatan dalam memberikan pelayanan pada sebuah hal pengganjal serta pendukung, sehingga dalam melaksanakan sebuah tindakan pelayanan yang diberikan belum maksimal.

Menurut Mulyono (2017) menyatakan bahwa : yang akan menjadi salah satu faktor pendukung dalam sebuah tindakan pendukung dalam melaksanakan atas pelayanan pelayanan secara publik, dapat dibedakan menjadi beberapa bagian, antara lain : (1) faktor tingkat kesadaran dalam melaksanakan sebuah tindakan atas pelayanan secara publik, (2) aturan sebagaimana dalam melaksanakan sebuah tindakan pelayanan publik, (3) organisasi dalam melaksanakan sebuah tindakan terhadap pelayanan secara publik. (4) sarana serta prasarana sebagaimana dalam melaksanakan sebuah tindakan dalam pelayanan secara publik. Ditemukan beberapa mekanisme yang menjadi pendorong pada saat melakukan sebuah pelayanan secara publik diantaranya : (1) Kemampuan sumber daya pada aparatur, (2) faktor dukungan pemerintah serta faktor situasi. Hal

ini disebabkan oleh penerapan 6 standar pelayanan publik yang tidak maksimal sehingga dalam pelaksanaan pelayanan publik yang ada di Kecamatan Dau belum optimal.

Fenomena diatas menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik tidak akan optimal jika akar permasalahan yaitu jika standar pelayanan tidak dilakukan perbaikan sehingga perlu dilakukan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan yang selama ini diterapkan. Berangkat dari temuan fenomena atau masalah yang peneliti paparkan diatas, untuk itu peneliti tertarik untuk meneliti **Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang.**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Dau, Kabupaten Malang ?
2. Apa Saja Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Dau, Kabupaten Malang ?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk secara langsung dapat mengetahui tingkat pelaksanaan pelayanan publik Di Kantor Kecamatan Dau, Kabupaten Malang
2. Untuk secara langsung dapat mengetahui faktor penghambat serta pendorong pada sisi pelayan yang secara publik di Dikantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang

1.4 Manfaat Penelitian

Beberapa poin sebagai manfaat dari Penelitian ini adalah sebagai berikut :

a. Manfaat Akademis

Sebagai referensi ilmu, wawasan, dan pedoman bagi program studi administrasi publik, khususnya tentang pelaksanaan pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi instansi

Agar pemerintah Kecamatan Dau dapat memperbaiki pelayanan yang sesuai dengan SOP.

2. Bagi masyarakat

Dilakukannya penelitian ini, penulis berharap masyarakat dapat berpartisipasi dalam upaya perbaikan pelayanan dengan mengikuti SOP yang ada

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, Enny, 2019, Pelaksanaan pelayanan publik berkualitas bagi Masyarakat, *Jurnal Universitas Tidar*, 3,(2),10-17. Diakses dari <https://core.ac.uk/download/pdf/270149732.pdf> pada tanggal 11 september 2021.
- Choiriyah, Ilmi Usrotin & Mursyidah, Lailul, 2020, *Manajemen Pelayanan Publik*, Sidoarjo : Umsida Press.
- Dewi, Dyah Andrianti Sintha, 2016, Optimalisasi pelayanan publik di bidang perizinan, *Jurnal Masalah-Masalah Hukum*, 45, (1), 58-66, DOI:10.14710/mmh.45.1.2016.58-66 Diakses dari <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/mmh/article/view/13672> pada tanggal 9 september 2021.
- Ella, Susy, 2010, Optimalisasi pelayanan publik melalui penyusunan dan penerapan standar pelayanan, *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 13,(1),127-141,DOI: 10.31845/jwk.v13i1.329 Diakses dari <http://103.85.61.66/ojs/index.php/jwk/article/view/329> pada tanggal 13 september 2021.
- Ensterberg, Kristin Grill, 2002, *Qualitative Methods In sosial research*, New York :Mc Graw Hill. sebagaimana dikutip oleh sugiyono dalam bukunya “*Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R & D*”. CV. Alfabeta, Bandung 2013, halaman 231.
- Fitzsimmons, James & Mona, 2001, *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*, Singapore: McGraw-Hill Book Co.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia, Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 *pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003 Nomor 10, Jakarta.
- Keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara Nomor 81/1993, *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1993 Nomor 8, Jakarta.
- Lubis, Nita Yuni Sahra, 2021, Implementasi Kebijakan Pelayanan Ktp-El Dimasa Pandemi Covid-19 Di Kantor Kecamatan Medan Timur, *Jurnal Uhn*, 5, (4), 3-4, Diakses dari <http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/5480>, pada tanggal 20 mei 2022.

- Moleong, J Lexy, 2014, *Metode Penelitian Kualitatif*, Edisi revisi, Bandung : PT Remaja Rosadakarya.
- Mukarom, Zaenal & Laksana, Muhibudin Wijaya, 2015, *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: Cv Pustaka Setia.
- Nasution, S, 1988, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Tarsito.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012, *Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik*, Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 20, Jakarta.
- Republik Indonesia, 2009, Undang-Undang No, 25 tahun 2009 *tentang pelayanan Publik*, Lembaran Negara RI Tahun 2009 No, 20 Sekretariat Negara, Jakarta.
- Risna, R & Sundari, M, 2018, Pelaksanaan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Administratif Kantor Desa Kotabaru Seberida Kecamatan Keritang Kabupaten Indragiri Hilir), *Jurnal Universitas Riau*, 5, (1), 1-10, Diakses dari <https://www.neliti.com/publications/185485/pelaksanaan-pelayanan-publik-studi-kasus-pelayanan-administratif-di-kantor-desa> pada tanggal 17 september 2021.
- Siagian, Sondang P, 2010, *Manajemen sumber daya manusia*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2016, *Reformasi pelayanan publik (teori, kebijakan, dan implementasi)*, Jakarta: Bumi aksara.
- Stainback, Susan dan William Stainback, 1988, *Understanding & Conducting Qualitative Research*, Dubuque Iowa : Kendall/Hunt Publishing Company.
- Sugiyono, 2016, *Metode Penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.