

**PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DESA PETUNGSEWU  
(Studi Pada Persepsi Masyarakat Terhadap Pemberian Pelayanan)**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**



**Oleh:**

**Melani Orselin Kale**

**2018210075**

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

**2022**

**PELAYANAN PUBLIK PADA PEMERINTAH DESA PETUNGSEWU**  
**(Studi Pada Persepsi Masyarakat Terhadap Pemberian Pelayanan)**

**RINGKASAN**

Pada desa di lokasi penelitian untuk layanan umumnya akan kepentingan untuk masyarakatnya dilakukan aparat di desa. Masyarakat adalah kepentingan umum di pedesaan sebagai keutamaan dalam tujuan dalam melakukan yang namanya layanan umum sehingga dapat terselenggara. Aparat yang berada di pemukiman dalam hal ini pegawai mampu bertindak layanan dalam berumah tangga dengan kesesuaian dengan peraturan dan keharusan dalam pelaksanaan tugas oleh aparatur dengan cara yang terbilang baik dan keefisienan dan juga kelayakan pada layanan dalam beradministrasi. Penelitian bertujuan mengetahui persepsi yang terdapat pada masyarakat dalam pemberian akan layanan publik serta mengetahui faktor penghambatnya dan juga pendukungnya. Hasil penelitian tentang pelayanan publik di Pemerintah Desa Petungsewu sesuai persepsi masyarakat secara keseluruhan dikatakan cukup baik. Terdapat faktor pendukung yaitu sistem aparatur yang bekerja secara optimal sesuai standar pelayanan publik dan juga pendanaan seimbang yang dilakukan oleh pemerintah daerah menjadi tolak ukur keberhasilan. Adapun faktor penghambat seperti beberapa pelayanan tidak terlaksanakan dikarenakan masih masa dalam masa pandemi covid-19, Sumber daya manusia yang terbatas antara aparat desa dan masyarakat sebagai penerima pelayanan, serta sarana dan prasarana yang terbatas.

**Kata kunci:** Pelayanan, Persepsi

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Memberikan layanan kepada masyarakat sebagai objek publik disebut dengan kebijakan umum. Diperlukan keefisienan melakukan dan juga melakukan yang namanya proses dalam mengelolanya dikarenakan mempunyai keterkaitan pentingnya menangani secara umum. Keaktifan pemerintah dalam perannya bahwa kualitas perlu ditingkatkan dalam hal ini layanan untuk warga secara menyeluruh sesuai uu. UU Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan konsep sebagai suatu tindakan dengan keterkaitannya dalam pemenuhan akan yang dibutuhkan warga dalam negara dan juga penduduknya. Layanan yang bersifat publik juga dapat dimaknai berdasarkan usaha yang dilakukan oleh kelompok atau birokrat untuk membantu masyarakat mencapai tujuan tertentu. Administrasi publik dijadikan wadah dalam melakukan layanan yang bersifat publik yaitu seperti pelayanan publik.

Pelayanan publik memberikan keuntungan melalui layanan yang diberikan untuk khalayak umum dalam hal ini masyarakat dengan cara keseluruhan, berdasarkan BPS Jatim masyarakat pada kepuasannya dalam hal ini layanan yang diperoleh dan pertunjukkan yang berkepentingan dengan cara umum sering terbilang rendah dan juga penjangkauannya yang terbilang meluas diantaranya lima puluh sampai enam puluh persen bahwa penyebabnya yaitu dukungan akan kualitas yang terbilang buruk dan layanan dalam hal memadai tidak mendukung dan yang dimulai dengan SDM dan juga infrastruktur (<https://jatim.bps.go.id>).

Pada desa di lokasi penelitian untuk layanan umumnya akan kepentingan

untuk masyarakatnya dilakukan aparat di desa. Masyarakat adalah kepentingan umum di pedesaan sebagai keutamaan dalam tujuan dalam melakukan yang namanya layanan umum sehingga dapat terselenggara. Aparat yang berada di pemukiman dalam hal ini pegawai mampu bertindak layanan dalam berumah tangga dengan kesesuaian dengan peraturan dan keharusan dalam pelaksanaan tugas oleh aparatur dengan cara yang terbilang baik dan keefisienan dan juga kelayakan pada layanan dalam beradministrasi.

Adanya UU Nomor 28 Tahun 1999 sebagai satu dari tugas yang paling pokok dalam pemerintahan terkhususnya perangkat yang terdapat di daerah dengan tujuan memperlihatkan keprofesionalannya perangkat dari daerahnya yang terbilang sangat baik dalam etos kerja dan bekerja keras dikatakan terbilang tinggi bahwa keunggulannya dalam melakukan persaingan serta mampu atau tidaknya melakukan penjagaan dengan tujuan impian yang nantinya akan diwujudkan oleh masyarakatnya. Persoalan warga akan bebas dari kolusi dan juga akan korupsi semakin dijauhi bahkan nepotisme pun atau disingkat dengan KKN. Menjadikan kewajaran adanya tantangan dikarenakan dengan kenyataannya daerah yang terdapat masyarakatnya mempunyai keinginan dalam menjabat dalam melakukan perjalanan yang akan menjadi tuntutanya ataupun tugasnya dengan baik yang nantinya akan melakukan pelayanan untuk masyarakat yang terbilang akan lebih dan baik dan juga efektif.

Alinea keempat yang terdapat pada pembukaan UUD 1945 mempunyai tujuan dari negara yaitu perlindungan segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum, dicatat. Kedua

tujuan negara tersebut berarti dan mensyaratkan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan setiap penduduk dalam rangka memenuhi kebutuhan dasarnya dan meningkatkan kesejahteraan umum. Kualitas layanan merupakan bagian penting dari keberhasilan ekonomi dan kesejahteraan nasional. Secara kenyataannya terdapat kerentanan pencakupan pegawai dalam meluasnya kehidupan. Melalui peningkatan akan bermutunya dari layanan serta juga kebermutuannya warga yang dilayani melalui pelayanan yang bersifat publik dan perlunya pemerintah mempunyai etos kerja yang terbilang tinggi dan juga berperilaku dalam birokrasi yang terbilang baik serta kemampuannya yang terbilang tinggi untuk pelaksanaan tugas-tugasnya dan kegiatan dalam pelayanan yang teroptimal. Layanan dapat dikatakan baik jika melakukan pemenuhan apa yang menjadi kebutuhan dari masyarakatnya. Aktivitas yang terbilang meningkat dalam birokrasi sosial dalam hal ini pelayanan terkhususnya besar akan dampaknya untuk masyarakatnya atas kepercayaan yang dimilikinya untuk pemerintahnya. Birokrasi dengan kinerja yang terbilang baik merupakan salah satu indikator bahwa berkontribusi berperan penting terhadap munculnya kekrisisan akan kepercayaan pada pemerintah yang terdapat di daerah (Suryadi, 2010).

Penelitian yang dilakukan Heriyanto (2018) tentang masyarakat dengan persepsi terhadap berkualitasnya layanan yang berbasis publik pada Desa Sisarahili pada kantornya di kecamatan Sogaeadu di kabupatennya Nias, terbilang kepuasannya masih terbilang kurang dan juga pemenuhan harapan kepada masyarakat juga masih terbilang kurang karena pengguna dari tenaga. Dengan cara umumnya tergolong baik jika dinilai dari kedisiplinan dan mudahnya dalam

mengakses serta diharuskan keberadaan peningkatan dalam hal keterampilan dan juga akan kemampuan dari yang namanya desa pada aparat dengan kesesuaian akan kewenangannya yang mempunyai kantor dalam pelayanan di administrasi pada kotamadya bukan ketergantungan di perangkatnya dalam melakukan penghadapan hambatannya melalui layanan yang berjalan dan juga rugi waktu yang dialami oleh pemkot.

Sesuai hasil dari penelitian Ghalib (2017) persepsi yang terdapat pada individu maupun kelompok terkhususnya masyarakat pada layanan yang berkualitas yang asalnya dari pegawai di pemerintah yang terdapat di daerah yaitu kantor lokasi penelitian dilakukan bahwa masyarakat setempat yang mengadu dalam hal disiplinnya pegawai saat beroperasi layanan untuk umum terbilang kurang dan infrastrukturnya masih kurang dan juga terdapat waktu yang dijadikan keluhan. Ketidakamanan berdampak besar pada kualitasnya pelayanan dalam rumah tangga pada daerah sehingga aparat yang terdapat di desa seharusnya pelayanannya diberikan dengan baik untuk penduduk bahwa kejelasan akan standar dari layanan yang tepat dan ketepatan dari adanya pelayanan dan juga keamanan dari waktu serta kedisiplinan sumber daya yang terdapat pada aparat.

Kekurangan ketersediaan bagian kuasanya bahwa kerelaan berdonasi yang terbilang maksimal pengambilannya secara umum dan bahkan keefektifannya sangat sering terjadi dan berdampak pada penyusutan fase dalam layanan yang publik seperti penguasaan berservis dengan cara umum dan juga pengambilan fase dalam berdonasi yang terbilang mempunyai keberhasilan dengan cara umum kereaktifannya yang rendah dan kurang berperan. Pendeteksian kebutuhan akan

pengembara melalui pengetahuan secara umum pada berdonasi secara umum juga. Sesuai penjelasan menjadi alasan peneliti dengan pengambilan judul “Pelayanan Publik Pada Pemerintah Desa Petungsewu (Studi Pada Persepsi Masyarakat Terhadap Pemberian Pelayanan)”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Rumusan masalahnya yaitu:

- a) Bagaimana persepsi masyarakat terhadap pemberian pelayanan publik di Desa Petungsewu?
- b) Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam melihat persepsi masyarakat terhadap pemberian pelayanan publik di Desa Petungsewu?

## **1.3 Tujuan penelitian**

Tujuan penelitiannya yaitu:

- a) Untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pemberian pelayanan publik di Desa Petungsewu
- b) Untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam melihat persepsi masyarakat terhadap pemberian pelayanan publik di Desa Petungsewu

## **1.4. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat teoritis**

Sebagai tambahan akan keilmuan secara teoritis dengan tambahan wawasan yang terbilang mempunyai kesesuaian teori dan mampu memberikan penambahan ilmu dalam memperkaya literasi untuk dikembangkan sesuai variabel yang diteliti, sebagai bentuk

mengestafetkan ilmu pengetahuan ke generasi berikutnya maupun untuk pecinta literasi khususnya dalam melakukan kegiatan yang berbasis layanan.

## 2. Manfaat praktis

Penerapan akan ilmu yang diperoleh sebagai bentuk penerapan tridharma perguruan tinggi yang nantinya akan digunakan pada dunia kerja sekaligus mengestafetkan ilmu pengetahuan sesuai bidang keilmuan yang dimiliki peneliti.

- a. Bagi pemerintah desa, dijadikan bahan pertimbangan dalam melakukan pelayanan untuk kepentingan masyarakat yang sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku pada Desa Petungsewu.
- b. Bagi masyarakat, bahan informasi dalam bentuk untuk menambah wawasan dan juga menjadikan masyarakat yang kaya akan informasi agar terlibat dalam pemerintah di desa untuk menuju masyarakat yang adil dan juga makmur.
- c. Bagi Peneliti, sebagai bentuk pendalaman ilmu pengetahuan terkhususnya tentang kebijakan publik dimana masyarakat mempunyai peran sentral dalam mengawasi berjalannya pemerintahan desa yang tidak sesuai standar dan juga sebagai bahan acuan peneliti memberikan penyadaran untuk masyarakat dalam hal memperoleh informasi yang berasal dari peneliti.
- d. Bagi program, sebagai penambahan literasi dalam menunjang jurusan dalam peningkatan kualitas melalui hasil penelitian



mahasiswa untuk dikembangkan sebagai kebutuhan akademik dalam hal ini juga dapat bermanfaat untuk mahasiswa selanjutnya untuk dikutip ataupun dikembangkan sesuai variabel penelitian khususnya pada perpolitikan serta pemerintah yang terkhususnya terbilang mempunyai keterkaitan masyarakatnya dalam hal ini persepsi untuk layanan yang sifatnya publik.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Buku

- Dwiyanto, 2010. *Manajemen Pelayanan Publik; Peduli, Inklusif dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Moleong, 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Robert, 1996. *Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.
- Sugiyono, 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2003. *Kepemimpinan dalam Manajemen suatu pendekatan perilaku*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- \_\_\_\_\_. 2007. *Perilaku Organisasi (konsep dasar dan aplikasinya)*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Effendy, Onong Uchjana. 2006. *Hubungan Masyarakat Suatu Studi Komunikologis*. Bandung: Remaja Rosdakarya
- Moerir, 2008. *Manajemen Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara
- Tjiptono, Fandy. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Mukarom, 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Rohman, Abd & Willy Tri Hardianto. 2019. *Reformasi Birokrasi Dan Good Governance*. Malang: Intrans Publishing.
- Agus Dwiyanto (ed). (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Matthieu B. Miles & A. Michael Huberman. (1992). *Analisis Data Kualitatif (diterjemahkan oleh Tjetjep Rohendi Rohidi tahun 2009)*. Jakarta: UI-Press
- Moerir, A.S. (2008). *Manajemen pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bina Aksara.
- Ridwan Novandy. (2009). *Analisis persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada bagian administrasi kemasyarakatan dan kesejahteraan rakyat pemerintah kabupaten simalugun*. Tesis. Universitas Sumatera Utara

Tangkilisan, Hassel Nogi. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

### **Sumber Undang-Undang**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan publik

Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014

Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2015 Tentang Peraturan Pelasanaan UU No. 6 Tahun 2014

Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945.

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

### **Sumber Jurnal**

Vera, (2018). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kepala Desa Sisarahili Kecamatan Sogae'adu Kabupaten Nias*. Medan. (Fisip.Univ. HKBP Nommensen)

Ardhiansyah, Muhammad (2017). *Persepsi Masyarakat, Terhadap Pelayanan Publik Oleh Aratur Desa (Studi Zeus di Desa Tegilbinapgun Kecantatan Sumiijerejo Kabupaten.Tanggipiâs*. Lampung.

Lahada, Galib (2017). *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Administrasi Kantor Lurah Uemalingku Kecamatan Ampana*.