

**PENGARUH ASAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI KELURAHAN SUMBERSARI KECAMATAN
LOWOKWARU KOTA MALANG**

SKRIPSI

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



Oleh:

FREDIRINGKO SAWU YAMMI SETIANA

NIM: 2015210029

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

2022

RINGKASAN

Dengan menciptakan pelayanan publik yang terkait langsung dengan kebutuhan masyarakat, salah satu tolak ukur yang digunakan untuk menilai apakah pemerintah memberikan pelayanan yang baik adalah tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Studi ini akan mengevaluasi bagaimana pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat. Selain menggunakan survei, observasi, dan dokumentasi sebagai alat pengumpulan data, penelitian ini juga menggunakan deskripsi kuantitatif. Untuk pengujian, analisis regresi berganda digunakan. Penelitian ini mengambil sampel 68 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebesar 58,9% tingkat kualitas pelayanan tergolong baik.. Uji hipotesis dengan menggunakan SPSS *for Windows* versi 16.0 diperoleh nilai t hitung $>$ t tabel ($9,731 > 1,997$) dengan P value $<$ Sig. 0,05 ($0,00 < 0,05$). Di Desa Sumpalsari, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, pelayanan publik memiliki pengaruh sebesar 58,9% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 41,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Putusan tersebut kemudian ditegaskan, menunjukkan bahwa di Desa Sumpalsari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang variabel pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kebahagiaan masyarakat..

Kata kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi Pemerintah di Daerah dan Badan Usaha Milik Negara menggunakan frasa “pelayanan kepada masyarakat” untuk menggambarkan penyelenggaraan, perizinan, dan pelayanan publik (Rahmayanty, 2013). Masyarakat berhak atas pelayanan yang sebesar-besarnya dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan kontribusi keuangan melalui pembayaran pajak, retribusi, dan pungutan lainnya. Sesuai dengan cita-cita dan tujuan pelayanan, masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang bermutu, sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk membuat masyarakat senang.

Sebagaimana tercantum dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alinea keempat, Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia menyatakan bahwa bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan menciptakan dunia, perdamaian, dan keadilan bagi seluruh rakyat Indonesia.

Apartemen negara harus diberikan sumber daya yang dibutuhkan untuk melayani masyarakat dan menyediakan barang dan jasa yang terjangkau, handal, dan efektif bagi mereka yang membutuhkan jika ingin melaksanakan tugas sehari-hari ini secara efektif. Penyediaan layanan masyarakat oleh perwakilan pemerintah menunjukkan dampak dari peran aparatur negara sebagai pelayan publik.

Untuk memberikan pelayanan publik dalam masyarakat yang semakin menuntut, masyarakat umum harus dapat beradaptasi dalam tugas dan posisinya. Dari mereka yang lebih suka memerintah dan mengendalikan hingga mereka yang ingin melayani, dari mereka yang menyukai penggunaan

kekuasaan memainkan peran hingga mereka yang menyukai bantuan yang tidak memihak. layanan yang disediakan

Pelayanan publik pemerintah merupakan wujud peran aparatur negara dalam memberikan pelayanan baik kepada masyarakat maupun negara. Salah satu komponen kunci tata kelola yang mempengaruhi seberapa baik pelayanan diberikan adalah layanan. Menghasilkan barang dan jasa yang terjangkau, efektif, efisien, dan bertanggung jawab kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan merupakan atribut yang sangat positif yang harus diperjuangkan oleh pemerintah.

Dengan mematuhi prinsip-prinsip dasar dan prosedur yang telah dibuat, pelayanan publik didefinisikan sebagai melayani kebutuhan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi. Pelayanan publik sangat menarik untuk dilihat karena berusaha untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara untuk produk atau layanan administrasi yang berkaitan dengan kepentingan publik. Masyarakat tetap puas dengan layanan publik yang ditawarkan oleh sektor publik sebagai hasilnya. Pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah ditawarkan kepada masyarakat bukan untuk membayar pelanggan. Organisasi penyedia layanan harus mengadopsi sikap yang lebih proaktif untuk meningkatkan layanan baru agar dapat memberikan layanan yang hebat dan berkualitas tinggi.

Hal ini menunjukkan perlunya dimulai dengan pelayanan yang paling mendasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Layanan paling mendasar ditawarkan oleh lembaga pemerintah yang disebut Kelurahan/Desa. Kantor kelurahan/desa ini menawarkan layanan administrasi mendasar seperti penerbitan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Sertifikat Tanah, Akta Kematian, dan lain-lain. Sesuai kebijakan secara keseluruhan, salah satu kecamatan di Kota Malang, khususnya Desa Sumpersari di Kecamatan Lowokwaru, juga menawarkan pelayanan administrasi yang mendasar. Dua kategori dapat digunakan untuk mengklasifikasikan fungsi administrasi dasar.

Pertama, fungsi administrasi yang mendasar meliputi administrasi, sertifikat tanah, kartu keluarga, dan akta kelahiran—yang tidak lebih dari surat pengantar yang harus dipatuhi oleh Kabupaten. permasalahan utama yang dihadapi kantor Desa Sumpersari adalah apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat. melibatkan kecakapan fisik (tangibles), keyakinan (confidence), dedikasi (dedication), dan responsiveness (daya tanggap), dengan lima karakteristik yang menjadi tolok ukur bagi pihak terkait yang menawarkan layanan.

Dua orang dan masyarakat menilai pelayanannya cukup baik, menurut wawancara dengan enam warga dan masyarakat yang memanfaatkan jasa Kantor Desa Sumpersari. Ternyata penyelesaiannya tidak lebih dari dua hari setelah petugas pelayanan di kantor Desa Sumpersari selesai memproses surat sesuai tenggat waktu. Satu-satunya cara untuk menyelesaikan masalah adalah jika manajemen mengikuti SOP.

Layanan yang diberikan oleh anggota staf dilaporkan kurang membantu dan menawarkan layanan yang cepat dan responsif kepada masyarakat, kurang dapat diandalkan dan bertanggung jawab, kurang menyenangkan dan ramah, dan tidak memiliki kapasitas

Karyawan dan orang lain tidak bekerja sama dalam memberikan layanan dan memiliki sikap yang buruk terhadap satu sama lain. Begitu juga dengan barang-barang material seperti pakaian, alat-alat komunikasi, dan barang-barang pribadi lainnya. Hal yang paling penting untuk diingat oleh penyedia layanan adalah mereka harus memperhatikan penampilan fisik personel agar dapat memberikan layanan yang sopan dan bermoral..

Berdasarkan uraian diatas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul “PENGARUH ASAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT”

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana Asas Pelayanan Publik di Kelurahan Sumpersari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang?

2. Bagaimana Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sumbersari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang?
3. Bagaimana Pengaruh Asas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sumbersari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Bagaimana Asas Pelayanan Publik di Kelurahan Sumbersari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang?
2. Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Sumbersari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang
3. Pengaruh Asas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kelurahan Sumbersari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang

1.4 Kontribusi Penelitian

1.4.1 Manfaat Akademis

1. Dalam rangka memajukan penelitian sosial dan ilmu politik, serta memberikan kontribusi wacana dampak kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat
2. Dalam rangka menimba ilmu, membangun kemampuan berpikir kritis, dan belajar menelaah persoalan masyarakat, dalam hal ini kepuasan masyarakat terhadap pelaksanaan program pelayanan administrasi dalam pembuatan surat.
3. sebagai informasi bagi pihak Kecamatan Lowokwaru Kota Malang, Kantor Desa Sumbersari dalam membantu kualitas pelayanan lingkungan. dapat digunakan untuk memberikan tambahan informasi dan acuan bagi pihak lain mengenai bagaimana kualitas pelayanan mempengaruhi kebahagiaan masyarakat.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi masyarakat
Sebagai Wawasan Tentang Pelayanan Publik Dalam Kepuasan Masyarakat .
2. Sebagai Bahan Analisis Asas Pelayanan Publik Di Dalam Kepuasan Masyarakat .
3. Sebagai Dasar dalam analisis kualitas pelayanan publik dalam kepuasan masyarakat .

DAFTAR PUSTAKA

- Duwi Priyatno. 2010. 5 Jam Belajar Olah Data dengan SPSS 19. Yogyakarta: Andi*
- Gerson, Richard. F. 2014. Mengukur Kepuasan Pelanggan, PPM, Jakarta.*
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4). Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.*
- Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator Implementasinya). Gava Media . Yogyakarta.*
- Kotler, philip. 2015, Manajemen Pemasaran Jasa di Indonesia Analisis Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian (edisi pertama). Jakarta: Salemba Empat.*
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.*
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara RI. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/16/M.PAN/2/2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*
- Misbahudin dan Iqbal Hasan. 2013. Analisis Data Penelitian Dengan Statistik, Jakarta, Bumi Aksara.*
- Rahmayanty, Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.*
- Rangkuti, F., 2013. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Gramedia Pustaka Utama.*
- Republik Indonesia. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.*
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara*