

**STRATEGI MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN
JUNREJO KOTA BATU**

(Studi Kecamatan Junrejo, Kota Batu)

SKRIPSI



OLEH

FIANI GELA AULIA NONG KOLI

2018210069 KOMPETENSI PELAYANAN PUBLIK

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

2022

STRATEGI MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU

(Studi Kecamatan Junrejo, Kota Batu)

Fiani Gela Aulia Nong Koli

Abstrak: Buruknya kualitas penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia yang terus berlangsung menuntut otoritas publik untuk segera membenahi sifat penyelenggaraannya, terutama dalam hal otorisasi. Gambaran layanan perizinan yang sedang berlangsung pada umumnya akan berbelit-belit, sulit dijangkau, memiliki metode yang sangat berbelit-belit dan tidak diperlukan kepastian waktu dan penerimaan biaya layanan. Salah satu tanda dari hasil pelaksanaan kemerdekaan teritorial ialah kemampuan negara-negara tetangga untuk menawarkan berbagai jenis bantuan kepada publik sehingga individu dapat memperoleh manfaat secara efektif, ekonomis, cepat dan sesuai dengan ukuran pemenuhan publik yang ideal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Strategi Meningkatkan Pelayanan Publik dan juga faktor yang mendukung dan faktor menghambat di Kecamatan Junrejo Kota Batu. Riset berikut menggunakan metode kualitatif. Untuk mengumpulkan data melakukan mewawancarai, observasi, dan mendokumentasikan. Instrumen dilaksanakan ialah pedoman wawancara, catatan lapangan.

Kata Kunci: Strategi, Meningkatkan, Pelayanan Publik

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Buruknya kualitas penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia yang terus berlangsung menuntut otoritas publik untuk segera membenahi sifat penyelenggaraannya, terutama dalam hal otorisasi. Gambaran yang sedang berlangsung tentang layanan otorisasi pada umumnya akan kusut, sulit dijangkau, memiliki metodologi yang sangat kacau dan tidak ada keyakinan waktu dan penerimaan biaya layanan yang diperlukan. Salah satu tanda kemajuan pelaksanaan kemerdekaan provinsi ialah kemampuan pemerintah lingkungan untuk memberikan bantuan yang besar kepada masyarakat sehingga individu dapat memperoleh manfaat secara efektif, efisien, cepat dan ramah sesuai dengan proporsi pemenuhan publik yang ideal.

Dalam hal pengendalian pemerintahan daerah sesuai amanat UUD 1945, pemerintah pusat memberikan kekuasaan kepada legislatif di sekitarnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya. Untuk membuat pengakuan bantuan pemerintah daerah, DPRD mengeluarkan metodologi melalui bantuan, penguatan, dan dukungan daerah. Salah satu prosedur pemerintah terdekat ialah menawarkan jenis bantuan yang hebat dan mahir kepada daerah setempat. Desentralisasi pemerintahan dalam gagasan kemandirian daerah merupakan metode untuk membuat bantuan yang responsif dan berbasis suara. Desentralisasi diartikan sebagai gagasan kemerdekaan yang luas, asli, dan dapat diandalkan dengan menempatkan pelaksanaan kemerdekaan pada tingkat provinsi yang paling dekat dengan individu. Motivasi di balik memungkinkan kemerdekaan provinsi ialah untuk melibatkan daerah, termasuk jaringan mereka, untuk memberdayakan dorongan dan dukungan daerah yang sedang dikembangkan. Selain itu, kemandirian daerah seharusnya juga bertumpu pada kecakapan, kecukupan dan tanggung jawab

pelaksanaan tugas pemerintahan seperti layanan. Pelaksanaan kemerdekaan provinsi yang luas, sejati, dan mampu menuju awal perubahan tidak dapat dipisahkan dari kerinduan untuk membuat struktur pemerintahan berdasarkan suara, sebuah struktur pemerintahan yang memberikan kekuasaan yang lebih besar kepada daerah dan individu untuk mengawasi dan mengurus. dari masalah teritorial mereka. Sejak dikeluarkannya Peraturan No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah, yang kemudian diubah dengan Peraturan No. 32 Tahun 2004, Pemerintahan Negara Teritorial tetap menjalankan pemerintahan terbuka.

Pemerintahan ialah melayani penunjang daerah dalam segala bidang pemerintahan, penyelenggaraan pemerintahan daerah merupakan salah satu kewajiban dan unsur penyelenggara negara, baik focal, teritorial, maupun di dalam Badan Usaha Milik Negara (Sedermayanti, 2017: 243). Penataan layanan publik ke daerah merupakan tugas dan kemampuan yang signifikan dari otoritas publik sebagai organisasi spesialis. Dengan demikian, layanan merupakan bagian yang vital karena mencakup bagian yang luas dari kehidupan.

Dalam mengerjakan layanan terbuka, legislatif terdekat diberikan kemampuan beradaptasi yang lebih menonjol untuk merencanakan dan memutuskan jenis layanan yang dibutuhkan oleh daerah itu sendiri. Bersamaan dengan itu, permintaan individu untuk layanan yang berkualitas terus berkembang dari waktu ke waktu. Permintaan ini berkembang seiring dengan berkembangnya kesadaran bahwa penduduk memiliki pilihan untuk dilayani dan komitmen negara-negara tetangga untuk memiliki pilihan untuk menawarkan jenis bantuan. Kesulitan yang tampak dalam pemerintahan terbuka ialah membuat bantuan yang produktif, namun juga bagaimana layanan dapat diselesaikan tanpa menindas situasi dengan individu yang dilayani. Salah satu cara berpikir kemerdekaan teritorial ialah dengan membawa manfaat lebih dekat ke daerah setempat, oleh karena itu untuk memiliki pilihan untuk menawarkan dukungan yang besar kepada

daerah, penting untuk terlebih dahulu menyadari isu-isu yang dilihat oleh daerah setempat. Setelah masalah bantuan publik ditebar dan diperiksa, melaksanakan metodologi bantuan yang layak dan sesuai dengan kualitas kecamatan dan populasinya ialah fundamental.

Kecamatan Junrejo, Kota Batu yang menawarkan jenis bantuan publik sampai saat ini memiliki gambaran yang mengerikan menurut daerah setempat sebagai penerima manfaat layanan yang menilai layanan yang diberikannya besar atau tidak, untuk itu kami sangat menginginkan metodologi yang tepat untuk lebih mengembangkan layanannya. di sub-daerah atau organisasi sebagai kontak antara otoritas publik dengan kantor pameran baik dari sisi layanan, kerangka kerja hingga aset yang dimiliki.

Kecamatan Junrejo Kota Batu sebagai salah satu daerah terbesar di Kota Batu juga tidak lepas dari analisis daerah sebagai penerima manfaat layanan, pameran Junrejo Kecamatan Kota Batu selalu menjadi perbincangan hangat di kalangan masyarakat. daerah, dengan pelaksanaan yang tidak ideal dan proses layanan yang kacau merupakan salah satu unsurnya. hal sentral yang dalam banyak kasus dibicarakan oleh daerah setempat.

Terkait judul proposal yang disusun oleh pakar “Sistem Pengerjaan Pemerintahan Terbuka di Wilayah Junrejo (Penyelidikan Kecamatan Junrejo, Kota Batu)”, Kecamatan Junrejo, Kota Batu menawarkan berbagai jenis bantuan, misalnya menawarkan dukungan terbaik, cepat menyelesaikan dan menjawab setiap keluhan saat ini. Selain itu, ia juga menawarkan jenis bantuan yang sederhana dan wajar yang didukung oleh kantor-kantor yang memadai.

Kenyamanan klien layanan juga merupakan jenis layanan yang dikombinasikan dengan jaminan layanan yang ditawarkan oleh dukungan tepat waktu. Oleh karena itu, pencipta akan mengkaji bagaimana tekniknya Kecamatan Junrejo Kota Batu menanggapi masalah tersebut. Sementara itu, dilokasi terdapat berbagai macam pelayanan seperti, pembayaran pajak kendaraan

bermotor, pendaftaran perpanjangan SIM, pembuatan NPWP, pembayaran PBB, kartu tanda penduduk, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Screening TBC, pelayanan keluarga berencana, akses permodalan, pelayanan BPJS, pembuatan izin usaha dan IMB (Izin Mendirikan Bangunan).

Disisi lain peneliti menemukan bahwa adanya ketidakpuasan yang ditunjukkan oleh masyarakat setempat, Ager Pratama Putara asal Dusun Caru, Desa Pendem, Kecamatan Junrejo. Ia mengaku merasa kurang puas dengan adanya Gebyar pelayanan publik. Sehingga pelayanan saat ini pembuatan izin usaha dan IMB (Izin Mendirikan Bangunan) pelayanannya masih molormolor dengan adanya pertimbangan lain terkait jumlah anggota masyarakat banyak yang melakukan permohonan pembuatan Surat Izin Usaha dan IMB (Izin Mendirikan Bangunan).

Dengan adanya ketidakpuasan masyarakat setempat, sehingga peneliti ingin melakukan penelitian di Kecamatan Junrejo Kota Batu. Sehingga penulis ada ketertarikan untuk menganalisa terkait strategi Kecamatan Junrejo Kota Batu menanggapi masalah tersebut.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Strategi peningkatan layanan Publik di Kecamatan Junrejo, Kota Batu ?
2. Apa yang menjadi faktor pendukung dan menghambat Strategi Meningkatkan layanan Publik di Kecamatan Junrejo, Kota Batu ?

1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui Strategi Meningkatkan Pelayanan Publik di Kecamatan Junrejo, Kota Batu ?
2. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan menghambat Strategi Meningkatkan layanan Publik di Kecamatan Junrejo, Kota Batu ?

1.4 Manfaat Penelitian

1. harapannya riset berikut bisa dijadikan sumbangsih konseptual untuk pegawai Kantor Kecamatan junrejo Kota Batu, dalam menerapkan pelayanan kebijakan untuk strategi meningkatkan pelayanan publik.
2. Untuk universitas agar riset berikut bisa menjadikan acuan referensi, yang kelak dapat digunakan oleh para mahasiswa(i) yang akan datang.
3. Selanjutnya hasil dari riset berikut, dapat menjadikan diantara referensi tambahan yang bisa menambah sedikit tidaknya informasi tentang strategi pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Anggito, Albi. Setiawan, Johan. 2018. Metodologi Penelitian Kualitatif. Sukabumi Jawa Barat : Cv Jejak. Isbn : 978-602-474-392-5 Diakses Pada Cetakan Pertama Oktober 2018
- David Fred R., Forest R. David (2015), *Strategic Management : A Competitive Advantage Apporach, Concepts, and Cases*, Edisi ke-15, New Jersey: Pearson Education.
- Gie, The Liang. 1998. *Ensiklopedia Layanan*. Jakarta. Gunung Agung
- Heene, Aime, Dkk. 2010. *Manajemen Stratejik Keorganisasian Publik*. Bandung. Refika Aditama
- Moenir. 2000. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: Bina Aksara.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Osborne, David & Plastrik, Peter. 2012. *Memangkas Birokrasi*. Jakarta. PPM: (Terjemahan)
- Pasolong, Harbani. 2013. *Metode Penelitian Layanan Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Rangkuti, Freddy. 1997. *Analisis Swot Teknik Membedah Kasus Bisnis*. Jakarta. Gramedia Pustaka Utama.
- Ratminto & Atik Septi W. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar
- Salusu. 2015. *Pengambilan Keputusan Stratejik*. Jakarta. Grasindo
- Sedarmayanti. 2017. *Perencanaan Dan Pengembangan Sdm Untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja Dan Produktivitas Kerja*. Pt Refika Aditama. Bandung.
- Siagian, Sondang. 2012. *Manajemen Strategik*, Bumi Aksara, Jakarta
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Pt Alfabet.
- Triton. 2007. *Manajemen Strategis Terapan Perusahaan Dan Bisnis*. Yogyakarta
- Tikson, Deddy T. Dkk. 2013. *Laporan Penulisan Modul :Manajemen Stratejik*
- Tjiptono, Fandy. 2008. *ServiceManagement Mewujudkan Layananprima*.Yogyakarta. Andi Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta. Andi Yogyakarta

SKRIPSI

- Natalis D 2019. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pengurusan Surat Izin Mengemudi Di Polres Kota Batu*. Skripsi Program Studi Ilmu Layanan Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang

JURNAL

- Alvin Havianto, 070911060 (2013) Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Deskriptif Tentang Strategi Dinas Cipta Karya Dan Tata Ruang Kota Surabaya Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik). Skripsi Thesis, Universitas Airlangga.
- Muhammad Furqoni (2021) Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. Jurnal Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Surabaya
- Pearce Ii, Jhon A. Dan Richard B. Robinson, Jr., “Manajemen Strategik: Formulasi, Implementasi, Dan Pengendalian”. Edisi Pertama, Diterjemahkan Oleh Ir. Agus Maulana Msm., Jakarta: Binarupa Aksara, 1997
- Suyanto, dan Asep Jihad.2013.Menjadi Guru Profesional, Strategi meningkatkan Kualifikasi dan Kualitas Guru di Era Global. Jakarta : Esensi Erlangga Group.
- Vinolis Friandoni H (2017) Strategi Pelayanan Publik Di Kelurahan Bukit Pinang Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. Jurnal Vol 5, No 1 (2017)

UNDANG UNDANG

- Peraturan Daerah Kota Batu Nomor 7 Tahun 2008 tentang Sususnan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan;
- Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Tahapan Tata Cara Penyusunan, Pengendalian dan Evaluasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4817);
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tamgbahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
- Uu No. 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintah Daerah
- Uu No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah