

**PRINSIP PELAYANAN PRIMA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN
ADMINISTRASI KEBUTUHAN MASYARAKAT DESA PUNTEN
KECAMATAN BUMIAJI KOTA BATU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana

Administrasi Publik



Oleh:

TRISA ERIKTA UYUN

NIM: 2018210101

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

2022

**TRISA ERIKTA UYUN, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
2022**

**PRINSIP PELAYANAN PRIMA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN ADMINISTRASI KEBUTUHAN MASYARAKAT DESA
PUNTEN KECAMATAN BUMIAJI KOTA BATU**

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP
Dosen Pembimbing Pendamping : Abd. Rohman, S.Sos., M.AP

Email: trisauyun@gmail.com

RINGKASAN

Untuk mencapai pelayanan prima maka kualitas kinerja pemerintah yang efektif dan efisien sangat di butuhkan sehingga kesatuan kerjasama mampu meningkatkan kepercayaan terhadap masyarakat. Memberikan pelayanan prima menjadi upaya akan pencapaian kebutuhan masyarakat. Namun dalam mengimplementasikan pelayanan prima ini, masih ada kesenjangan yang terjadi dilapangan antara harapan dan kebenaran. Dimana pelayanan yang dijalankan masih belum memadai. Yang mana dari masyarakat itu sendiri yang masih belum memahami tentang alur dan prosedur pelayanan. Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui prinsip pelayanan prima dalam memberikan pelayanan administrasi kebutuhan masyarakat Desa Punten Kecamatan Bumiaji Kota Batu dan untuk menyelidiki faktor-faktor yang mempengaruhi prinsip pelayanan prima dalam memberikan pelayanan administrasi kebutuhan masyarakat. Pada penelitian ini memakai metode kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu wawancara, observasi dan dokumentasi. Menurut hasil penelitian yang dilakukan bahwasannya prinsip pelayanan prima dalam memberikan pelayanan administrasi kebutuhan masyarakat Desa Punten Kecamatan Bumiaji Kota Batu sudah efektif. Dapat dilihat dari aspek kesederhanaan, kejelasan dan tanggung jawab. Dapat dilihat melalui aspek kesederhanaan prosedur pelayanan di Desa Punten sangat mempermudah masyarakat untuk mengetahui alur pelayanan serta sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur dan difasilitasi oleh aplikasi E-Desa. Pada aspek kejelasan persyaratan di Desa Punten sudah jelas. Pada aspek tanggung jawab, aparatur dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat Desa Punten sudah sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab karena sudah ada di struktur organisasi desa, agar eksistensi dan kejelasan aparatur yang memberikan pelayanan dapat diketahui oleh penerima pelayanan.

Kata Kunci: Prinsip, Pelayanan Prima, Pelayanan Administrasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan prima adalah arti dari istilah “*excellent service*” yang bermaksud pelayanan yang terbaik. Dikatakan terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki oleh instansi yang memberikan pelayanan. Untuk mencapai pelayanan prima maka kualitas kinerja pemerintah yang efektif dan efisien sangat dibutuhkan sehingga kesatuan kerjasama mampu meningkatkan kepercayaan terhadap warga negara. Tujuan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat (Zulkarnain dan Sumarsono, 2018:7).

Berdasarkan Keputusan Menteri Penyalahgunaan Aparatur Negara N0. 63 tahun 2003 pelayanan prima merupakan suatu kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggaraan pelayanan publik dalam upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Didalam organisasi pemerintah, pelayanan untuk masyarakat adalah tugas utama yang tidak bisa dihindarkan karena menjadi tanggung jawab penyelenggara pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang baik terhadap warga negaranya. Karena sudah sebagai bentuk tanggung jawab dan selayaknya pemerintah mengetahui penyelesaian yang adil atas masalah yang terjadi, termasuk masalah

intern merupakan masalah yang berasal dari dalam instansi sedangkan masalah eksternal yaitu masalah yang berasal dari warga negara pengguna pelayanan umum. Memberikan pelayanan yang baik memiliki banyak aspek misalnya tanggapan dalam pemberian pelayanan, bisa mengoperasikan teknologi pada proses pelayanan, prinsip siap melayani, mengurus kewajibannya dengan jelas, bisa berkomunikasi secara baik, bisa menerima dan menguasai bahasa isyarat masyarakat, dan bisa mengurus permasalahan masyarakat secara profesional.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan administrasi merupakan upaya pemerintah desa untuk melayani masyarakat yang mengurus administrasi kependudukan contohnya pengurusan KK, KTP, Akta dan keperluan pencatatan lainnya. Pelayanan administrasi adalah kewajiban yang tidak bisa dilepaskan oleh pemerintah daerah karena apabila bagian pelayanan tidak berjalan dengan baik bahwa dipastikan segala bidang akan terhambat maka harus memiliki persiapan yang bagus serta lebih baik harus ada perumusan standar pelayanan dalam masyarakat sesuai kekuasaan yang dialokasikan dari pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Pelayanan administrasi adalah salah satu tugas pokok pemerintah demi upaya pemuasan keperluan masyarakat ataupun dalam bentuk mewujudkan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Namun pelayanan administrasi di Indonesia tengah menjadi permasalahan bahwa harus mendapatkan perhatian dan penanganan yang menyeluruh. Pelayanan administrasi bisa digolongkan efektif jika masyarakat menerima kesederhanaan pelayanan melalui prosedur yang singkat, cepat, benar dan memuaskan. Pada dasarnya akan mencapai sasaran dan tujuan yang sudah

disepakati bersama dengan standar operasional yang berlaku dan tindakan yang penuh rasa tanggung jawab.

Dalam Moenir (2015:26) pelayanan umum merupakan aktivitas yang dilaksanakan untuk individu atau sekelompok penduduk dengan tujuan dasar melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam bentuk usaha pemenuhan kebutuhan orang lain sesuai haknya. Pada dasarnya pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima untuk warga negara yaitu pelaksanaan tanggung jawab oleh pemerintah sebagai abdi warga negara. Namun dalam mengimplementasikan pelayanan prima ini, masih saja ada kesenjangan yang terjadi dilapangan yaitu antara harapan dan kebenaran. Dimana pelayanan yang dijalankan masih belum memadai. Yang mana dari masyarakat itu sendiri yang masih belum memahami tentang alur dan prosedur pelayanan.

Dengan demikian, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Prinsip Pelayanan Prima Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Kebutuhan Masyarakat Desa Punten, Kecamatan Bumiaji, Kota Batu.” Dimana berdasarkan hasil observasi awal kualitas dan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan yang masih kurang sehingga tujuan dari pelayanan prima agar tercapai seperti yang diinginkan dan upaya untuk meningkatkan dan menciptakan kesejahteraan dalam masyarakat. Tujuan pokok pelayanan prima adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan ini dapat terlaksana apabila pelayanan yang dijalankan sinkron dengan standar pelayanan yang telah diputuskan. Implementasi pelayanan prima di Desa Punten dapat dilihat dari prinsip-prinsip

pelayanan prima. Prinsip-prinsip pelayanan prima tersebut adalah kesederhanaan, kejelasan dan tanggung jawab.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana prinsip pelayanan prima dalam memberikan pelayanan administrasi kebutuhan masyarakat?
2. Apa saja faktor penghambat dan pendukung yang mempengaruhi prinsip pelayanan prima dalam memberikan pelayanan administrasi kebutuhan masyarakat?

1.3 Tujuan Penelitian

Berpusat pada perumusan masalah tersebut maka, tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis prinsip pelayanan prima dalam memberikan pelayanan administrasi kebutuhan masyarakat
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis prinsip pelayanan prima dalam memberikan pelayanan administrasi kebutuhan masyarakat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Akademis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi semua pihak khususnya dalam keilmuan Administrasi

Publik dan sebagai referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian mengenai prinsip pelayanan prima dalam memberikan pelayanan administrasi kebutuhan masyarakat.

2. Praktis

Dapat menambah wawasan dan pengalaman langsung bagi peneliti terkait prinsip pelayanan prima dalam memberikan pelayanan administrasi kebutuhan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto & Setyobudi Ismanto. 2014. *Konsumen Dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Departemen Pendidikan Dan Kebudayaan Republik Indonesia. *Kamus Bahasa Indonesia*, (Jakarta: Badan Pengembangan Dan Pembinaan Bahasa, 2016).
- Dwiyanto, Agus. 2017. *Reformasi Birokrasi Publik Indonesia*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Darmani, Hamid. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Haryani Tiyas. 2020. *Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia*. *Jurnal Studi Kepemerintahan*, 3 (1), 2502-2539.
- Herliana, A. 2016. *Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Administrasi Data Kebangsaan Pribadi Dan Nilai Di Perguruan Tinggi (Studi Kasus Universitas Kebangsaan Bandung)*. *Jurnal Informatika*, 1 (2), 82-92.
- Irawan Tirma Lucky Paulus, Kurniawan Yudhi, Swastika Windra. 2020. *Desain Dan Pengembangan Aplikasi Sistem Adminisstrasi Desa Tegalweru Kecamatan Dau*. *Jurnal Informatika*.
- Keputusan Menteri Penyalahgunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 Tentang Pelayanan Prima.
- Laksono D. Anton. 2018. *Apa Itu Sejarah; Pengertian, Ruang Lingkup, Metode Dan Penelitian*. Kalimantan Barat: Derwati Press.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Mukarom, Dr. H. Zaenal & Laksana, Muhibudin Wijaya. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 47 Tahun 2016 Tahun Tentang Administrasi Pemerintahan Desa

Permendagri Nomor 84 Tahun 2015 Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja (SOT) Pemerintahan Desa.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.

Wibobo Judhi. 2017. *Pelaksanaan Pelayanan Prima Dalam Meningkatkan Kepuasan Masyarakat Di Pelayanan Pengurusan Kartu Keluarga Di Kecamatan Menganti, Gresik*.

Zulkarnain, Wildan & Sumarsono, Raden Bambang. 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran: Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang Desa.

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.