

# Trisa Erikta Uyun

*by* UNITRI Press

---

**Submission date:** 14-Sep-2022 07:59PM (UTC+0700)

**Submission ID:** 1899598636

**File name:** Trisa\_Erikta\_Uyun.docx (215.03K)

**Word count:** 978

**Character count:** 6909

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

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**TRISA ERIKTA UYUN**

**NIM: 2018210101**

## 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. 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 NO. 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 ekstern 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 <sup>10</sup> 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 <sup>5</sup> 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 <sup>4</sup> 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.

## 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?

## 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.

#### **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.

# Trisa Erikta Uyun

## ORIGINALITY REPORT

22%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://ejournal.unesa.ac.id">ejournal.unesa.ac.id</a> Internet Source	4%
2	Submitted to St. Ursula Academy High School Student Paper	3%
3	<a href="http://sukarma-puseh.blogspot.com">sukarma-puseh.blogspot.com</a> Internet Source	2%
4	Submitted to Universitas Lancang Kuning Student Paper	2%
5	<a href="http://repository.ub.ac.id">repository.ub.ac.id</a> Internet Source	2%
6	<a href="http://garuda.kemdikbud.go.id">garuda.kemdikbud.go.id</a> Internet Source	2%
7	<a href="http://repository.univ-tridianti.ac.id">repository.univ-tridianti.ac.id</a> Internet Source	2%
8	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://johannessimatupang.wordpress.com">johannessimatupang.wordpress.com</a> Internet Source	1%



10	<a href="http://jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id">jurnalmahasiswa.stiesia.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://repository.unair.ac.id">repository.unair.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://www.researchgate.net">www.researchgate.net</a> Internet Source	1 %
13	<a href="http://administrasidanmanajemen.blogspot.com">administrasidanmanajemen.blogspot.com</a> Internet Source	1 %
14	<a href="http://docplayer.info">docplayer.info</a> Internet Source	1 %

Exclude quotes  On

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  On