

PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA

DALISODO

SKRIPSI

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



Disusun Oleh :

LUSIA LUBA METI

(2018210156)

KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI

MALANG

2022

**LUSIA LUBA METI,
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK , 2022
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR DESA
DALISODO**

**Dosen Pembimbing Utama : Drs. Sugeng Rusmiwari, M.Si
Dosen Pembimbing Pendamping : Dewi Citra Larasati, S.AP, M. Si,S.A.P**

ABSTRAK

Masyarakat berhak memperoleh pelayanan baik yang diberikan oleh pemerintah. Kesadaran memberikan layanan yang dilaksanakan dari pemerintah sekarang ini seringkali membuat rakyat kecewa. Melayani masyarakat juga sebagai usaha serta kegiatan dalam mencapai kebutuhan publik agar meningkatkan nilai pelayanan yang baik, namun bukan untuk kepentingan sendiri melainkan untuk kepentingan masyarakat serta bisa mewujudkan kinerja yang profesional setiap anggotanya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Dalisodo. Metode penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif. Data diperoleh dari data primer dan sekunder. Pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Kemudian dianalisis menggunakan tahapan: reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Peningkatan Kualitas Pelayanan di Kantor Desa Dalisodo yaitu sudah dijalankan dengan sebaik mungkin oleh pemerintah setempat yaitu dilihat dari bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Sedangkan untuk faktor pendukungnya yaitu tersedianya sarana dan prasarana yang cukup memadai dan aparat pemerintah desa saling bekerjasama dalam melayani masyarakat. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu letak kantor desa jauh dari masyarakat, sehingga lama sampai di kantor desa untuk mengurus surat yang dibutuhkan dan dalam mengurus surat menyurat banyak masyarakat yang tidak mengerti dengan prosedur yang sudah ditentukan.

Kata kunci : Peningkatan, Kualitas Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Masyarakat berhak memperoleh pelayanan baik yang diberikan oleh pemerintah. Kesadaran memberikan layanan yang dilaksanakan dari pemerintah sekarang ini seringkali membuat rakyat kecewa. Masyarakat sangat tidak puas dengan birokrasi karena layanan yang mereka berikan tidak sesuai dengan harapan yang diharapkan oleh masyarakat, padahal masyarakat sudah membayar jasa birokrat melalui iuran pajak, retribusi, atau iuran lainnya. Seperti yang kita lihat sekarang ini birokrat kurang memperhatikan kepentingan atau kebutuhan masyarakat dalam pelayanan. Dalam mengurus pelayanan yang sederhana saja masyarakat memperoleh waktu yang cukup lama karena pelayanan yang diberikan berbelit-belit dan memakan waktu. Pegawai lebih mementingkan urusannya dibandingkan untuk melayani masyarakat terdahulu, pelayanan yang mereka berikan juga tidak transparan atau tidak terbuka, tidak adil, dan tidak jujur.

Melayani masyarakat juga sebagai usaha serta kegiatan dalam mencapai kebutuhan publik agar meningkatkan nilai pelayanan yang baik, namun bukan untuk kepentingan sendiri melainkan untuk kepentingan masyarakat serta bisa mewujudkan kinerja yang profesional setiap anggotanya. Sehingga pelayanan publik ini dapat bertanggung jawab serta memberikan pelayanan yang berprofesional.

Masyarakat dapat menilai kualitas kinerja pemerintah berdasarkan layanan yang mereka berikan. Kualitas pelayanan bisa dinilai baik oleh masyarakat tentunya dilakukan oleh aparat pemerintah yang bertanggung jawab yang memberikan pelayanan dengan baik dan jujur. Karena kualitas pelayanan dirasakan oleh masyarakat. Oleh karena itu pemerintah harus terbuka atau transparan pada saat melayani masyarakat. Masyarakat sangat mengharapkan pelayanan yang diberikan aparat dilaksanakan dengan baik. Karena pelayanan publik sekarang ini sangat banyak mengecewakan masyarakat.

Desa sebagai perpanjangan tangan dari pemerintah di atasnya untuk mengurus kepentingan di desa. Semua urusan yang berurusan dengan desa dilaksanakan oleh aparat desa. Aparat desa harus melayani kebutuhan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan harus dilakukan dengan jujur dan profesional.

Desa Dalisodo mewujudkan Desa yang sudah mengembangkan peningkatan kualitas pelayanan dalam pelayanan publik. Namun pada kenyataan berdasarkan informasi yang didapatkan dari kegiatan pra penelitian (observasi awal) diperoleh data bahwa masalah yang sering terjadi di Desa Dalisodo yaitu dalam pembuatan surat menyurat tidak sesuai dengan prosedur yang sudah ditentukan dalam hal melayani masyarakat, baik itu dalam pengurusan surat pengantar, pembuatan kartu keluarga, KTP, akte kelahiran. Selain itu, menurut Naufal Luthfi Hafish (2022) menjelaskan bahwa desa ini belum memiliki identitas dan kurangnya media promosi dalam mempromosikan

desa, sehingga informasi tentang desa ini maupun wisata alam iconic Air Terjun Coban Glotak ini masih jarang diketahui oleh orang.

Sesuai dengan permasalahan tersebut peneliti tertarik untuk melaksanakan penelitian di Desa Dalisodo dengan judul “**Peningkatan Kualitas Pelayanan**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Desa Dalisodo?
2. Apa Faktor-faktor yang berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Desa Dalisodo?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Desa Dalisodo
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang berpengaruh dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Desa Dalisodo.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

Diharapkan penelitian ini mampu memuaskan pemahaman kepada mahasiswa dan semoga dapat bermanfaat bagi peneliti kedepannya.

2. Manfaat praktis

Diharapkan penelitian ini dan hasil penelitian yang diperoleh dapat menambah pengetahuan baru tentang peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Desa Dalisodo.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Muhammad. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Makassar.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Ihsanuddin. 2014. *Kualitas Pelayanan Publik pada Badan Perizinan Penanam Modal dan Promosi Daerah*. Kabupaten Indragiri Hilir.
- Kuswadi. Ratna Esa. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- Lukman. Sampara. *Manajemen Kualitas Pelayan*. (Jakarta : STIA LAN Press 2000).
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarda.
- Mukarom, Zaenal & Muhibudin Wijaya Laksana. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung : Cv Pustaka Setia.
- Nangoi. 2004. *Pemberdayaan di Era Ekonomi Pengetahuan*. Jakarta: PT. Gramedia.
- Rohman, Abd & Willy Tri Hardianto. 2019. *Reformasi Birokrasi Dan Good Governance*. Malang : Intrans Publishing.
- Setyawan, Dody. 2012. *Peran Etika Dalam Pelayanan Publik Sesuai Pembangunan Daerah*. Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

Sutopo. Achni. (2017), *Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Temanggung*. Universitas Negeri Yogyakarta.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Alfabeta.

Tangkilisan. Hessel Nogi. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo.

Tjiptono, Fandy. 1996:70. *Kualitas Pelayanan*. CV Citra Malang.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 Administrasi Pemerintahan

Jurnal :

www.publikasi.unitri.ic.id.