

**PELAYANAN PRIMA DI DESA JEDONG KECAMATAN WAGIR
KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

**Merupakan Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik**



OLEH :

MARIA IMACULATA UTO WUJON

2018210225

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

2022

PELAYANAN PRIMA

(Di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang)

Maria Imaculata Uto Wujon, Sugeng Rusmiwari, Cahyo Sasmito, Program Studi
Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Tribhuwana Tungadewi Malang
Email : imaculatawujon887@gmail.com

ABSTRAK

layanan luar biasa (*service excellence*) adalah operator yang baik memenuhi harapan dan keinginan jaringan. Dengan kata lain, *Brilliant Carrier* adalah layanan yang memenuhi standar kelas satu dari carrier sesuai dengan harapan dan kebanggaan klien/masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memilih provider terkemuka di Desa Jedong, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang. Dan untuk mengetahui faktor penghambat dan faktor pendukung dalam meningkatkan penyedia luar biasa di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang. Dalam pandangan ini, teknik penelitian kualitatif akan digunakan. Strategi penelitian kualitatif disebut teknik baru, karena reputasinya baru-baru ini, yang dikenal sebagai teknik postpositivistik karena faktanya mungkin didasarkan sepenuhnya pada filosofi postpositivisme. Alasan digunakannya metode penelitian kualitatif ini adalah karena peneliti ingin langsung ke item untuk mengetahui secara langsung situasi yang ada, beberapa gejala akan sering lebih dipahami jika peneliti melakukan pengamatan langsung, wawancara mendalam dan dilanjutkan dengan menggunakan beberapa dokumentasi yang diterima langsung melalui peneliti di tempat penelitian. Macam-macam informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah melihat aset data nomor satu yang diperoleh melalui wawancara dengan topik penelitian dan dengan bantuan komentar atau pernyataan langsung di lapangan. Sumber fakta sekunder digunakan untuk membantu statistik yang diperoleh dari sumber statistik nomor satu, yaitu dari bahan pustaka, literatur, penelitian terdahulu, buku, resensi, dan sebagainya. Strategi pengumpulan arsip yang digunakan peneliti adalah triangulasi dengan komentar (*remark*), wawancara (*interview*), dan dokumentasi. Efek dari penelitian ini adalah: Upaya peningkatan produktivitas lukisan dan kualitas persembahan yang diberikan oleh anggota pemerintah atau area pribadi kepada masyarakat atau pelanggan mereka juga harus dikaitkan dengan informasi bakat di penyedia operator hebat mereka.

Kata Kunci : Pelayanan Prima

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Setiap warga negara menginginkan operator kelas satu dari otoritas atau operator yang luar biasa. Dengan aturan yang diberikan melalui penguasa, keinginan manusia agar keinginan masing-masing dapat terpenuhi. Tugas aparat pemerintah terdekat sebagian besar adalah memberikan persembahan kepada jaringan jika ingin meningkatkan kesejahteraan masyarakat. *super carrier (carrier excellence)* adalah penyedia yang kualitasnya memenuhi harapan dan keinginan jaringan.

Dengan kata lain, pelayanan yang sangat baik adalah pelayanan yang memenuhi persyaratan baik dari suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kesenangan klien/masyarakat. aparat desa sebagai salah satu faktor pelaksana kepresidenan dalam hal prosedur pelayanan penyedia, memegang posisi penting dalam memberikan pelayanan yang prima.

Dalam situasi ini, banyak pihak yang berperan di dalamnya seperti kepala desa/lurah, pegawai desa/lurah, dan catatan sipil, sehingga dalam situasi ini aparat pertanian memiliki peran yang sangat penting dalam hal karier yang luar biasa.

Sebagai agen angkutan jasa, tentunya pemerintah Desa juga harus siap. Kemudian pemerintah desa juga berkewajiban untuk menyusun dan menetapkan persyaratan penyedia, membuat pengumuman layanan, menempatkan petugas/pelaksana layanan yang memenuhi syarat atau diperlengkapi, menawarkan sarana/prasarana dan/atau pusat layanan publik, membantu jaringan dalam mengetahui hak dan kewajibannya sebagai pengguna operator dan tentu saja harus juga menawarkan penawaran yang bagus sesuai dengan standar pengiriman penyedia publik. Tentu saja, tidak mulus untuk memenuhi kewajiban ini dalam waktu singkat.

Dengan segala hambatannya, tentu akan banyak tantangan yang dihadapi, mulai dari pola pikir masyarakat yang cenderung konservatif, akses informasi yang masih terbatas, pengembangan talenta perwira dari waktu ke waktu sulit karena situasi teknis dan lain-lain.

Berdasarkan hasil survei terhadap operator luar biasa terkait dengan kesenangan masyarakat di lingkungan Kementerian Pertahanan RI pada tahun 2020, secara umum kepuasan pelayanan gadget provider publik di lingkungan Kementerian Perlindungan dinilai sudah sesuai oleh masyarakat luas, hal ini dapat

dilihat dari Survei Kesenangan Masyarakat (SKM) yang diterima mulai dari 79,6% hingga 96,3%.

Sesuai dengan statistik Ombudsman RI tahun 2020, permasalahan desa yang disuarakan mencapai 286 pengaduan dan untuk sebaran di wilayah Babel telah terjadi putaran 24 perkara pengadilan yang masuk ke tingkat ujian, dengan pihak pelaku usaha beserta pemerintah desa dan BPD-nya. Informasi tambahan menunjukkan bahwa laporan yang terkait dengan layanan desa dalam tiga tahun tersisa terus mengekspos pembangunan.

Ruang lingkup layanan yang diucapkan diatur dengan bantuan ruang lingkup layanan administrasi. Keuntungan memiliki provider prima adalah mendapatkan dukungan penuh dari masyarakat sehingga otoritas lebih solid dan solid di samping penawaran yang memberikan penyampaian kepada pola pikir puas dan puas karena jaringan menerima kuat, hijau, berkualitas tinggi, cepat dan wajar. -layanan dengan harga yang terjangkau sehingga provider yang brilian adalah dengan tulus memberikan layanan yang sesuai dengan hukum negara republik indonesia.

Keragaman Indonesia 25 Tahun 2009 tentang Penawaran Umum dan Penawaran Umum yang memenuhi fungsi pemerintah/penawaran, meningkatkan peningkatan moneter (peningkatan ekonomi), memberikan perlindungan masyarakat (bertahan) dan menjadi bahan pertimbangan jaringan/pemangku kepentingan untuk membantu, memfasilitasi dan memenuhi.

Namun pada kenyataannya tidak semua pemerintah desa dapat menjalankan provider yang berkualitas karena adanya keterbatasan disertai hilangnya fasilitas yang cukup untuk memberikan pelayanan yang luar biasa, ambiguitas pekerjaan karena lukisan yang tumpang tindih karena hilangnya stabilitas dalam pengendalian misi, penyedia layanan tidak lebih memahami standar minimal operator yang ada di dalam organisasi terkait sehingga tidak dapat menawarkan sebagian besar operator dan kurangnya percakapan di masing-masing departemen penyedia publik yang menyebabkan berkurangnya kerjasama dalam menawarkan operator yang indah.

Dari dasar pemikiran di atas, peneliti ingin mengetahui seperti apa karier yang luar biasa di lingkungan pemerintah desa, sehingga peneliti melakukan survei di lingkungan pemerintah desa Jedong mengenai penyedia luar biasa. Sesuai dengan survei, kendala yang terjadi di Desa Jedong dalam pelaksanaan penawaran umum tetap tidak memenuhi persyaratan pelayanan publik sehingga menghambat cara penyampaian kepada penerima layanan, dan kelangkaan sentra serta tidak tersedianya barang fasilitas penyedia cukup, alhasil pekerjaan bertahap, berbagai

waktu menjadi hilang. dan penyelesaian masalah yang telah lewat. (Moenir. 2015: 17).

Oleh karena itu peneliti ingin tahu untuk menganalisis seberapa besar pelayanan yang diberikan oleh pihak berwenang di Desa Jedong dalam memberikan kepada penerima layanan melalui penelitian di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang dengan judul “Pelayanan Hebat di Desa Jedong”.

1.2. Rumus Masalah

Dari uraian pusaka gangguan di atas, maka sistem gangguannya adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan di Desa Jedong, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan prima di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang?

1.3. Fungsi Studi

Target dari peneliti ini adalah:

1. Mengidentifikasi carrier luar biasa di Desa Jedong, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang.
2. Mengetahui unsur penghambat dan unsur pendukung dalam meningkatkan karier sangat baik di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang.

1.4. Manfaat Studi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi: guru dan institusi sebagai berikut.

1.4.1. Keunggulan Akademik

1. dapat digunakan untuk tambahan keahlian keilmuan sebagai acuan kajian dengan dialog yang identik.
2. Dampak dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman dan analisis dalam bidang administrasi publik.

1.4.2. Keuntungan Realistis

1. Sebagai sarana evaluasi jaringan untuk menilai provider unggulan yang dilakukan di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang.
2. Dapat mengetahui luasnya pelayanan yang luar biasa di Desa Jedong, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang.

DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pendayagunaan Aparatur Negara Keragaman Indonesia 25 Tahun 2009 tentang Penawaran Umum dan Penawaran Umum.
- Moenir. 2015, Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Jakarta: PT Bumi Aksara