

Fitriani

by UNITRI Press

Submission date: 13-Feb-2023 10:29AM (UTC+0700)

Submission ID: 2012645351

File name: Fitriani.docx (32.02K)

Word count: 793

Character count: 5594

KUALITAS PELAYANAN PRIMA
1
DESA DALISODO KECAMATAN WAGIR KABUPATEN MALANG

SKRIPSI



DISUSUN OLEH :

FITRIANI

2018210085

ABSTRAK

Hakikat sebuah negara, untuk situasi ini otoritas publik (Birokrat) harus memiliki pilihan untuk mengatasi masalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Pelayanan prima (*excellent service*) bantuan yang sempurna saat mengumpulkan asumsi beserta persyaratan klien secara keseluruhan, bantuan yang fenomenal adalah administrasi yang memenuhi pedoman kualitas. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, dalam pengumpulan data yang digunakan dapat dikelompokkan observasi, wawancara, dan dokumentasi dibagi menjadi banyak komponen. Purposive sampling, teknik analisis data dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan merupakan teknik pengambilan sampel yang digunakan. Peneliti dapat menarik kesimpulan berdasarkan temuan penelitian, bahwa kualitas pelayanan prima di Desa Dalisodo Kecamatan Wagir Kabupaten Malang sebaiknya ditekankan pada aspek-aspek: Akuntabilitas, Partisipasi, Persyaratan, Hak yang seimbang dan setara. Faktor pendukung kelengkapan fasilitas, sarana dan prasarana yang menunjang kegiatan pelayanan dan ruang tunggu yang memadai. Adapun faktor penghambat bahwa aspek sumber daya masyarakat, masalah kesadaran pemerintah desa dan aspek akses lokasi kantor desa.

Kata Kunci: Kualitas, Pelayanan, Pelayanan Prima

PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Negara di letakkan sepenuhnya niat bekerja pada bantuan pemerintah daerah setempat. Hakikat sebuah negara, untuk situasi ini otoritas publik (Birokrat) harus memiliki pilihan untuk mengatasi masalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Upaya untuk memenuhi kebutuhan daerah setempat diarahkan orang tua dalam hukum dan pedoman. Akibatnya, pemuasan kebutuhan daerah oleh kepala Negara bisa terjamin dengan baik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, pengertian pelayanan publik meliputi baik pelayanan administrasi maupun barang publik yang keduanya dibatasi oleh undang-undang. Selanjutnya segala bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat tersebut dilaksanakan oleh organisasi disebut pelayanan publik. Bantuan publik dapat dianggap sebagai berbagai macam jenis administrasi, termasuk produk publik dan bentuk pelayanan publik, yang pada tataran fundamental merupakan kewajiban dan komitmen yang harus dijalankan dan dipahami oleh pemerintah. Dalam pelaksanaan administrasi publik, perangkat otoritas publik bertanggung jawab untuk menawarkan bantuan terbaik kepada daerah.

Kelompok masyarakat memiliki pilihan untuk mendapatkan bantuan terbaik dari otoritas publik, mengingat daerah setempat menyediakan dana berupa membayar biaya, tuntutan dan tugas yang berbeda. Sebuah bantuan dikatakan memenuhi apabila administrasi ini dapat mengatasi masalah dan asumsi untuk klien. Pengabdian kepada masyarakat telah menjadi tujuan utama dalam berorganisasi pelayanan publik. Motivasi prinsip dibalik bantuan terbuka adalah untuk memenuhi daerah setempat/pelanggan pada umumnya, pemenuhan daerah sangat dipengaruhi oleh cara atau perilaku pejabat dalam menawarkan jenis bantuan. Wikie dalam Tjiptono (2014:536), Reaksi

antusias bisa berupa sensasi lebih yang dirasakan ketika sesuatu yang diinginkan tercapai. Orang-orang yang terus-menerus datang ke tempat yang sama tanpa ada niat buruk untuk menggunakan suatu barang atau jasa dapat dikatakan bahwa mereka senang dengan barang atau jasa yang disampaikan.

Salah satu elemen yang mungkin memiliki dampak administrasi adalah pelayanan prima. Pelayanan prima (*excellent service*) bantuan yang sempurna saat mengumpulkan asumsi beserta persyaratan klien secara keseluruhan, bantuan yang fenomenal adalah administrasi yang memenuhi pedoman kualitas. Administrasi yang memenuhi pedoman mutu adalah bantuan yang sesuai asumsi dan pemenuhan klien/daerah (Maddy, 2009:8). Bantuannya adalah reparasi sesuai dengan keinginan dan kepuasan publik. Untuk mencapai pemenuhan ini, diperlukan kualitas bantuan yang fantastis, tercermin dalam pelayanan yang transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, bertanggung jawab sesuai dengan pengaturan peraturan dan pedoman, memberdayakan dukungan daerah dalam pelaksanaan administrasi publik dengan mempertimbangkan keinginan, persyaratan, dan asumsi untuk daerah.

Masyarakat umum sebagai klien membutuhkan pelayanan cepat dan tepat disamping kemajuan inovatif sehingga teknik regulasi yang bertele-tele, lambat dan tidak efektif harus ditinggalkan. Kenyataan ini jelas cukup menyulitkan bagi pemerintah kota sebagai pekerja daerah untuk memahami harapan dan kebutuhan untuk menjamin pengakuan sifat administrasi daerah.

Akan tetapi kualitas meski tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan, masyarakat secara konsisten mendesak aparat desa untuk mendapatkan pelayanan desa yang berkualitas.

10
Sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan menyenangkan masyarakat, profesionalisme diutamakan.

Namun dalam pelaksanaannya masih banyak kekurangan dan tuntutan masyarakat belum terpenuhi.

¹¹ Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan peneliti di Desa Dalisodo, masyarakat masih kurang paham dengan prosedur tahapan pelayanan yang ada di Kantor Desa, dan kurang paham dengan persyaratan pelayanan teknis kebutuhan otoritatif diharapkan akan menerima administrasi yang diperlukan.

⁴ 2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian yaitu:

1. Bagaimana kualitas pelayanan prima ² di Desa Dalisodo Kecamatan Wagir Kabupaten Malang?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan prima ¹ di Desa Dalisodo Kecamatan Wagir Kabupaten Malang ?

3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis kualitas pelayanan prima ³ di Desa Dalisodo Kecamatan Wagir Kabupaten Malang.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan prima ³ di Desa Dalisodo Kecamatan Wagir Kabupaten Malang.

4. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Sebagai bahan peningkatan ⁸ ilmu pengetahuan dan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya mengenai Pelayanan Prima ² di Desa Dalisodo Kecamatan Wagir Kabupaten Malang.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi terkait pelayanan prima bertambah memudahkan masyarakat ikut terlibat membantu perkembangan pelayanan prima di Desa Dalisodo, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang.

Fitriani

ORIGINALITY REPORT

20%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

2%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	4%
2	core.ac.uk Internet Source	3%
3	Submitted to University of Muhammadiyah Malang Student Paper	3%
4	docplayer.info Internet Source	2%
5	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	2%
6	ojs.iainbatusangkar.ac.id Internet Source	1%
7	123dok.com Internet Source	1%
8	eprints.uns.ac.id Internet Source	1%
9	id.scribd.com Internet Source	1%

10

issuu.com

Internet Source

1 %

11

repository.stkipgrisumenep.ac.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

Fitriani

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6
