

**STRATEGI PENINGKATAN KAPASITAS PENYELENGGARAAN
PELAYANAN PUBLIK YANG BERKUALITAS
DI DESA PENDEM, KECAMATAN JUNREJO, KOTA BATU**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik**



Disusun Oleh:

NIKOLAUS HENDROMUS WASA

NIM.2018210147

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

2023

RINGKASAN

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik yang berkualitas maka diperlukannya strategi khusus yang dikeluarkan oleh pemerintah Desa Pendem. Oleh karena nya diperlukannya strategi yang paling sesuai dan dibutuhkan masyarakat sehingga terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas, research ini berpedoman pada strategi yang diukur menggunakan 4 indikator yakni: Mengidentifikasi determinan kualitas pelayanan, Mengelola harapan masyarakat, Mengelola bukti (*evidence*), Mendidik masyarakat tentang model pelayanan publik, adapun hasil dari penelitian ini mengemukakan bahwa strategi pemerintah Desa Pendem dalam peningkatan kapasitas pelayanan publik yakni pada poin determinan kualitas pelayanan, pemerinta Desa Pendem melakukan berbagai kajian dengan masyarakat terkait apa yang dibutuhkan masyarakat Desa Pendem dalam meningkatkan kualitas pelayanan, seperti halnya dalam meningkatkan koordinasi antara pemerintah desa dan masyarakat. Pada poin mengelola harapan masyarakat pemerintah Desa Pendem, menyaring aspirasi masyarakat melalui kotak saran dan rapat koordinasi, untuk poin mengelola bukti pemerintah membuktikan dengan adanya pelayanan berbasis elektronik dan pelayanan peningkatan kualitas masyarakat melalui bimtek, selanjutnya pada poin mendidik masyarakat pemerintah desa mengoptimalkan sosialisasi langsung dan diskusi publik.

Kata Kunci: Strategi Pelayanan Publik

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam semua bidang pelayanan, dan merupakan salah satu tanggung jawab utama birokrasi penyelenggaraan negara, baik di tingkat daerah maupun dalam konteks badan usaha milik negara (Sedarmayanti, 2017: 243). Sebagai penyedia layanan, pemerintah memiliki tanggung jawab vital kepada masyarakat: menyediakan layanan publik. Untuk itu pelayanan merupakan komponen yang sangat penting karena menyentuh berbagai aspek kehidupan. Harapan masyarakat dan mereka untuk peran pelayanan, bagaimanapun, sering berbeda. Kinerja pemerintah dan organisasi afiliasinya dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat saat ini masih di bawah standar. Masyarakat sebagai pengguna layanan seringkali merasa pelayanan yang ditawarkan kurang memadai sehingga menimbulkan berbagai permasalahan atau pengaduan yang disampaikan oleh masyarakat kepada penyelenggara pelayanan publik.

Diberikan kewenangan yang cukup besar untuk merencanakan dan memilih jenis pelayanan yang dibutuhkan masyarakat agar dapat memperoleh pelayanan yang berkualitas dan terus meningkat. Tuntutan ini semakin meningkat seiring dengan semakin sadarnya masyarakat akan hak-haknya sebagai warga negara dan perlunya pemerintah daerah untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

Dalam situasi ini, untuk mencapai kesejahteraan masyarakat, sangat penting untuk menawarkan layanan yang dapat dengan mudah dipahami oleh masyarakat. Peningkatan pelayanan publik juga dapat meningkatkan kinerja pelayanan yang sangat penting agar masyarakat merasa lebih nyaman dalam melakukan berbagai aktivitas. Terakhir, ketersediaan layanan publik yang berkualitas juga dapat mendukung kesiapan birokrasi suatu lembaga. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu cara pemerintah untuk melayani masyarakat secara langsung sambil menjalankan banyak tanggung jawabnya.

Pelayanan publik yang baik harus dapat diakses oleh semua masyarakat. Berbagai persoalan publik, termasuk sebagian besar atau bahkan hampir seluruh pelayanan publik desa dalam bentuk pembuatan rekomendasi (pengenalan), kerap muncul di desa-desa, dengan proses penyelesaian di tingkat kecamatan. Masyarakat hanya menawarkan layanan publik awal; tidak ada yang selesai. Misalnya, penjelasan tentang cara membuat KTP, KK, surat izin perusahaan, akte kelahiran, dan dokumen lainnya. Minimnya kesadaran masyarakat akan kebutuhan administrasi untuk menangani kegiatan tertentu, seperti pembuatan KTP, menjadi persoalan selanjutnya. Padahal, tuntutan tersebut sudah disampaikan oleh pimpinan RT terkait atau bahkan diletakkan di Balai Desa. Butuh waktu lama karena masyarakat terkadang enggan mengurus diri sendiri karena birokrasi yang panjang dan berbelit-belit.

Secara teori, setiap pelayanan yang ditawarkan oleh organisasi pemerintah harus selalu ditingkatkan untuk lebih memenuhi kebutuhan masyarakat, namun

dalam prakteknya hal ini jarang terjadi. Memperbaiki isu-isu yang diangkat oleh masyarakat umum merupakan salah satu strategi untuk meningkatkan standar pelayanan publik. Banyak orang di organisasi pemerintah secara keliru percaya bahwa keluhan publik tentang kualitas layanan yang ditawarkan adalah peluang untuk mengubah keadaan yang kurang ideal menjadi keadaan yang ideal. Untuk memberikan pelayanan publik yang dapat memuaskan masyarakat, kini menjadi tanggung jawab pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Masyarakat pengguna layanan publik juga memiliki tuntutan dan harapan terhadap kinerja penyelenggara layanan publik yang profesional.

karena individu dari semua lapisan masyarakat langsung terkena dampak kualitas pelayanan publik yang menjadi kepentingan banyak orang. Dalam upaya meningkatkan standar pelayanan publik di Kelurahan Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu, peneliti terdorong oleh keinginan adanya pelayanan yang berkualitas di setiap daerah untuk mengamati kinerja aparatur pemerintah daerah. Selain itu, sulit untuk memenuhi semua keinginan masyarakat. Karena perdebatan sengit tentang desain program yang dihasilkan dari inisiatif pemberdayaan masyarakat dengan anggaran yang cukup besar, permintaan beberapa orang tidak akan dipenuhi.

Selain itu, minimnya sarana dan prasarana di desa, seperti Desa Pendem di Kota Batu, turut menjadi penyebab masalah pelayanan publik. Kurangnya infrastruktur pelayanan publik yang diarahkan ke daerah pedesaan adalah akibat dari pembatasan ini. Minimnya sarana dan prasarana Desa Pendem menyebabkan sulitnya memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan berkualitas karena tidak

tersedianya teknologi yang cukup untuk mendukungnya (Ermydasari et al., 2020). Akibatnya, beberapa layanan masih dilakukan secara manual.

Oleh karena melihat berbagai permasalahan-permasalahan pada pelayanan publik di desa yang umum terjadi di Indonesia, maka peneliti tertarik untuk meneliti terkait “Strategi Peningkatan Kapasitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang Berkualitas Di Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu” untuk mengkaji bagaimana pemerintah Desa Pendem konsisten dalam meningkatkan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat Desa Pendem.

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yakni pokok atau hal yang ingin dikaji oleh peneliti melalui sebuah penelitian, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimana strategi peningkatan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas di Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu?
2. Apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat strategi peningkatan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas di Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu?

1.3. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian sendiri mencakup hasil akhir yang ingin dicapai peneliti setelah melakukan penelitian ini, adapun tujuan dari penelitian ini yakni:

1. Untuk mengetahui strategi peningkatan kapasitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas di Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu?

2. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung dan faktor penghambat strategi penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas di Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu?

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat Penelitian adalah *Feedback* yang ingin didapat oleh peneliti setelah melakukan Penelitian ini, oleh karena itu maka manfaat dari penelitian ini yakni:

1. Secara Akademis
 - a. Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan pengetahuan bagi penulis dan pembaca.
 - b. Sebagai bahan referensi dan pembanding bagi penelitian selanjutnya.
2. Secara praktis
 - a. Bagi Pemerintah: Dapat menjadi bahan informasi dan bahan pertimbangan bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat di Desa Pendem Kecamatan Junrejo, Kota Batu, agar agar bisa bertani dengan baik dan benar, juga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam pengembangan pelayanan publik di Desa Pendem, Kecamatan Junrejo, Kota Batu. Serta sebagai sarana pengembangan pola pikir dan menambah pengalaman bagi peneliti.
 - b. Bagi masyarakat: Secara tidak langsung dapat memberikan kontribusi informasi berharga bagi masyarakat, Berikan saran kepada mereka yang memerlukannya baik untuk keperluan akademik maupun ekstrakurikuler, serta sebagai bahan pertimbangan pemerintah dan instansi terkait lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, Yasin. 2017. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada PT Safinaahsalam Tourgambut Kalimantan Selatan. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*. Volume 3. Nomor 2. Diakses tanggal 23 Desember 2022
- Anni Milen. 2004. *Pegangan Dasar Pengembangan Kapasitas*. Diterjemahkan secara bebas. Yogyakarta: Pondok Pustaka Jogja.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Baron, Arjuno. 2016. *Kajian dan Model Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Wicaksana Cipta
- Bryson, John. 2018. *Perencanaan Strategis Bagi Organisasi Sosial*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ermydasari, Dkk. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Tamunih Kabupaten Tanah Bumbu. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*. Volume 2, Nomor 2. Diakses tanggal 13 Desember 2022. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/2900/1/jurnal%20ermi%281%29.pdf>
- Fatnuriawan, Ayok. 2014. *Kecenderungan Pelayanan Publik Di Indonesia*. Jakarta: Media Pelajar
- Furqoni, Muhammad. 2017. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo. *Jurnal Penelitian Ilmiah*. Vol 6. Nomor 2. Diakses Tanggal 14 Januari 2023. <https://core.ac.uk/download/pdf/230716929.pdf>
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media Rasyid (1998).
- Jhon, Alexander. 2017. *Kapasitas Sebagai Indikator Pelayanan*. Jakarta: Media Pustaka
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Moenir. 2013, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: PT Bumi Aksara

M. Hamdani, Pratama. 2015. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Jurnal Administrasi. Volume 1 Nomor 2. Diakses Tanggal 12 Desember 2022. <https://ppjp.ulm.ac.id/journals/index.php/jpp/article/view/5191>

Moenir. 2013. Situasi dan Apek Penunjang Pelayanan Prima dan Pelayanan Publik Berbasis Demokrasi. Jakarta: PT. Cakra Buana

Moleong. 2017. *Kualitatif Method*. L.A: Macmillan Publisher

Sedarmayanti. 2017. Perencanaan dan Pengembangan SDM untuk Meningkatkan Kompetensi, Kinerja dan Produktivitas Kerja. PT Refika Aditama. Bandung.

Stephanie, K. Marrus. 2002 .Desain Penelitian Manajemen Strategik .Rajawali Press : Jakarta

Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet.

Tjiptono, Ahmad. 2016, *Macam-Macam Starategi Dalam Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Alfabet.

Undang-Undang Republik Indonesia No 23 Tahun 2014. Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik