

**Pola Perilaku Petugas Administrasi Dalam Memberikan
Pelayanan Yang Berkualitas**

SKRIPSI

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



OLEH :

ANGGELINA RIFKAWATI

2019210201

KONSENTRASI MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI

MALANG

2023

RINGKASAN

Pola perubahan perilaku petugas administrasi dalam belajar elektronik guna memberikan pelayanan yang berkualitas, dimana petugas administrasi mau belajar sendiri tentang elektronik maupun teknologi informasi dengan menggunakan beberapa media elektronik yang tersedia seperti hp, laptop, komputer, memudahkan para petugas administrasi dalam belajar dan mencari pengetahuan lebih luas terhadap teknologi informasi atau elektronik yang dimana pola perubahan perilaku petugas administrasi dengan adanya program smart government maka petugas memberikan pelayanan berbasis elektronik. Sebagian petugas sudah memiliki kemampuan mengoperasikan program smart government. Kemudian sikap petugas administrasi yaitu mempersiapkan operasional komputer dan perawatan yang dilakukan oleh petugas sudah berjalan baik. Tindakan nya yang dimana jika ada kendala maka petugas administrasi menginformasikan waktu mundurnya atau penundaan penyelesaian tugasnya, jika dalam smart government terdapat permasalahan yang belum teratasi maka petugas dapat menunda pelayanan untuk sementara waktu secara manual, dengan demikian maka kualitas pelayanan di kantor Desa Pujiharjo terjamin dengan terlaksana pola perubahan perilaku petugas administrasi, yang dimana pola perubahan tersebut dapat dilihat dari pengetahuan, sikap dan tindakan dari petugas administrasi.

Faktor pendukung, adanya jaringan Wifi dan tersediannya fasilitas seperti laptop, komputer dan printer di kantor Desa Pujiharjo.

Faktor penghambat, ialah adanya kesalahan dalam menginput data dalam Smart Government atau tidak terdaftarnya data di smart government di Kecamatan dan terjadi error yang terdapat pada smart government.

Kata Kunci : Pola Perilaku, Kualitas Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kualitas pelayanan aparatur berdasarkan peraturan pemerintah No.96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, Standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: pengaduan, waktu penyelesaian dari permohonan sampai dengan penyelesaian, biaya atau tarif pelayanan yang mencakup hal-hal spesifik yang ditentukan dalam proses pemberian pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik, dan kompetensi petugas penyelenggara pelayanan harus ditentukan secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Dukungan kualitas yang telah diberikan kepada rakyat merupakan salah satu tolok ukur hasil perubahan dan kemandirian wilayah, yang pada dasarnya merupakan upaya perbaikan secara umum dan sedikit demi sedikit menuju pemerintahan yang baik. Kualitas pelayanan masyarakat saat ini tidak dapat ditawar lagi karena sangat krusial. sejalan dengan kebutuhan mendesak rakyat menuju pelayanan yang cepat dan efektif.

Diterima anggapan bahwa negara memiliki kewajiban mulia, khususnya untuk mensejahterakan masyarakat, merupakan konsekuensi logis dari keberadaan birokrasi yang merupakan alat penting bagi masyarakat yang tidak bisa dihindari, birokrasi di mata masyarakat tetap saja pejabat yang harus dilayani bukan melayani, hal seperti ini tentunya harus diubah sehingga pejabat melayani bukan dilayani, masyarakat telah lama mengeluhkan buruknya kualitas pelayanan publik yang diterimanya, merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan

harapannya, dengan demikian perlu adanya pengembangan birokrasi tersebut dengan menggunakan pemanfaatan sebuah teknologi supaya pelayanan dapat berjalan efektif.

Elektronik (E-Government) adalah penggunaan teknologi dan komunikasi dalam pemerintahan. Secara khusus, Perpres No. Upaya mengembangkan tata kelola pemerintahan berbasis elektronik adalah Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government No. 3 Tahun 2003. Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk mendobrak sekat-sekat organisasi dan birokrasi, kebijakan tersebut pelaksanaan E-Government dilaksanakan.

Dimana pemanfaatan sebuah elektronik atau teknologi informasi tersebut tuntutan atas kemajuan zaman dan kemajuan sebuah teknologi dimana setiap aparatur negara perlu banyak mempelajari dan menguasai elektronik dalam pelayanan administrasi supaya dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan perlu adanya kemauan atau pola perubahan perilaku para aparatur untuk mau belajar elektronik agar dapat menguasai teknologi.

Pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan akses masyarakat, mitra bisnis, dan karyawan ke penyampaian layanan pemerintah. Agar semua organisasi publik dan lembaga pemerintah dapat menyediakan layanan yang modern, terintegrasi, dan mulus kepada warganya, e-Government terus mendorong inovasi dan penciptaan mode layanan publik baru. Masyarakat dan pemerintah tidak lagi memiliki hubungan top-down; sebaliknya, mereka membentuk kemitraan dengan warga negara dan pemerintah.

Tuntutan modernisasi teknologi pada pelayanan administrasi mutlak terjadi disemua bidang, maka harus dimulai dari pola perubahan perilaku petugas administrasi pada sistem elektronik atau teknologi. Pada beberapa Desa masih banyak yang belum mampu mengikuti perkembangan sistem teknologi informasi dan kalah cepat dengan kebutuhan informasi masyarakat. Maka diperlukan

perubahan pola perilaku petugas administrasi dalam belajar teknologi dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Di Indonesia, sejumlah pemerintah daerah telah membangun layanan berbasis e-government dan memiliki sejumlah produk ICT, namun belum dimanfaatkan secara maksimal dalam pelayanan publik untuk mendukung good governance. Di Indonesia, pencapaian good governance dimulai dengan pelayanan publik. Namun pada kenyataannya, upaya pemerintah pusat dan daerah dalam melaksanakan pelayanan publik masih terkendala oleh pelayanan yang tidak efisien dan efisien serta sumber daya manusia yang kurang baik. Hal ini terlihat dari banyaknya pengaduan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung termasuk melalui media yang meminta perbaikan kualitas pelayanan publik.

Agar pelayanan masyarakat yang ditawarkan oleh pemerintah selalu diberikan segera, tepat, terjangkau, publik, mudah, serta tanpa diskriminasi, maka kepentingan masyarakat harus diperhatikan dalam pelaksanaan kebijakan penggunaan aparatur negara untuk meningkatkan kualitas pelayanan, harapan dan kebutuhan masyarakat. Dimana salah satu pemanfaatan teknologi atau E-government merupakan upaya peningkatan kualitas pelayanan masyarakat terus diperhatikan bagi setiap aparatur untuk dapat melakukan pola perubahan perilaku dalam menghadapi E-Government guna mencapai kualitas yang diinginkan. Penulis kemudian menggunakan deskripsi dan prediksi ini sebagai latar belakang dengan judul **“POLA PERILAKU PETUGAS ADMINISTRASI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN YANG BERKUALITAS”**.

1.2 Perumusan Masalah

1. Bagaimana pola perubahan perilaku petugas administrasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas?

2. Faktor Penghambat dan pendukung Pola Perubahan Perilaku Petugas Administrasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah ditentukan berdasarkan rumusan masalah di atas:

1. Pola perubahan perilaku petugas administrasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas?
2. Faktor pendukung dan penghambat Pola Perubahan Perilaku Petugas Administrasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas?

1.4 Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a. Untuk menambah dan meningkatkan pengetahuan melalui penelitian ini dan pembelajaran yang tidak diperoleh dari perguruan tinggi.
- b. Untuk menambahkan informasi bagi pihak-pihak atau pembaca mengenai Pola Perilaku Petugas Administrasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di Kantor Desa Pujiharjo

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil dari penelitian ini dapat menjadi input atau referensi bagi pihak-pihak terkait atau pembaca mengenai Pola perilaku petugas administrasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di Kantor Desa Pujiharjo.

DAFTAR PUSTAKA

Inpres Nomor 3 Tahun 2003. *tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*

Peraturan Pemerintah No.96 tahun 2012. Tentang Kualitas pelayanan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik*