

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

SKRIPSI

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



Disusun oleh:

Stevania Novia Salvionita

2019210063

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

2023

Ringkasan

Latar belakang penelitian ini adalah untuk mengetahui bidang tanggung jawab pelayanan dasar Kantor Desa Jedong dan faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan di lapangan. , dianggap tepat Jenis penelitian ini adalah deskriptif dan menggunakan pendekatan kualitatif. Observasi, wawancara dan dokumentasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data dalam penelitian ini. Informan penelitian dalam penelitian ini adalah tetua desa, sekretaris desa, kepala dinas dan masyarakat desa. Alasan metode penelitian kualitatif ini adalah peneliti ingin terjun langsung ke subjek untuk mengkaji secara langsung keadaan yang ada, dimana beberapa gejala seringkali menjadi lebih dipahami ketika peneliti melakukan observasi langsung, wawancara mendalam dan tetap menggunakan metode tertentu. . . semacam dokumentasi. penerima langsung dari peneliti di tempat penelitian. Hasil kajian menunjukkan bahwa di Desa Jedong, Kecamatan Wagiri, Kabupaten Administrasi Malang tanggung jawab utama pelayanan terkait dengan prosedur yang telah ditetapkan menunjukkan hasil yang efektif ketika proses pelayanan dan sarana prasarana seringkali tidak ada. Cakupan infrastruktur yang memadai dan sumber daya manusia yang memadai merupakan salah satu faktor penunjang pelayanan, namun pemahaman masyarakat terhadap kelengkapan persyaratan dokumen yang akan ditangani dan perlunya peningkatan kualitas pelayanan sangat diperlukan. sumber daya manusia dan pemahaman meningkatkan tanggung jawab desa untuk layanan.

Kata Kunci : Tanggung Jawab Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah pelayanan atau sekumpulan pelayanan yang dihasilkan dari interaksi langsung antara orang dengan orang lain atau mesin yang menjamin kepuasan pelanggan (Barata, 2003; 30). Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan diartikan sebagai pemenuhan kebutuhan orang lain. pengaturan saat ini.

Akuntabilitas publik adalah dasar yang paling penting untuk proses pemerintahan yang efektif. Oleh karena itu, pegawai negeri bertanggung jawab kepada publik atas semua layanan dan hasilnya, dan dalam konteks administrasi publik, akuntabilitas publik memberikan informasi kepada pemangku kepentingan tentang layanan publik dan hasilnya. Pelaporan publik berfokus pada menginformasikan publik dan pihak lain yang berkepentingan. Tanggung jawab publik juga mengacu pada tanggung jawab asosiasi bisnis

Karena Indonesia memiliki peraturan perundang-undangan sendiri sebagai standar pelayanan publik sejak tahun 2009, Indonesia memiliki UU Pelayanan Publik No. 25 18 Juli 2009 Menurut undang-undang, pelayanan publik adalah pelayanan atau rangkaian pelayanan yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negara dan penduduk atas pelayanan, barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi. di dalam negeri sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penyedia layanan.

Transparansi dan akuntabilitas tumbuh di tengah tantangan pelayanan publik saat ini. Transparansi dan akuntabilitas juga merupakan beberapa prinsip untuk Mencapai tata kelola pemerintahan yang efektif. Untuk melaksanakan, transparansi dan akuntabilitas seluruh pelayanan publik sebagaimana diatur dalam UU Menpa hal tersebut dapat dicapai terutama pada aspek-aspek berikut: jurnal ilmu sosial dan politik, dana, waktu, Persyaratan, Prosedur, Informasi, Penanggung Jawab Berwenang, Pengaduan. Mekanisme, standar dan fasilitas. Seperti yang dijelaskan oleh Armunanto (2005:6), inefisiensi pelayanan publik saat ini sebagian disebabkan oleh ketidakmampuan penyedia layanan untuk memastikan transparansi dan akuntabilitas semua layanan publik.

Masalah dengan lembaga pemerintah menjadi perhatian utama masyarakat karena proses yang digunakan untuk memberikan layanan seringkali tidak konsisten. Hambatan yang ada seperti fasilitas produksi yang tidak memadai, tingkat kepegawaian yang tidak konsisten untuk menyeimbangkan beban kerja dan ruang yang tersedia, diskriminasi yang terus-

menerus terhadap layanan, dan keterlibatan masyarakat dalam memperoleh izin mendirikan bangunan (BMP) mencegah layanan yang ada berjalan dengan baik (Harry Ohno 2009). Pada saat yang sama, pemerintah juga mengharapkan perbaikan proses administrasi pelayanan publik dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia agar lebih efisien. Sekarang diharapkan pihak berwenang dapat meningkatkan fasilitas masyarakat yang ada. untuk menciptakan manajemen yang baik yang meningkatkan kinerja organisasi dengan memperbaharui institusi dan sistem publik yang ada dan memperkenalkan inovasi. Dengan demikian, kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan lebih baik.

2. Perumusan masalah

Berdasarkan pembuatan proposal skripsi ini, maka rumusan tugas tertulis adalah sebagai berikut.

1.2.1 Siapa yang bertanggung jawab terhadap pelayanan prima Desa Jedung Kecamatan Wagiri?

1.2.2 Faktor apa saja yang mendukung atau menghambat akuntabilitas pelayanan prima di Desa Jedung Kecamatan Wagiri?

3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan pertanyaan tertulis, tujuan penelitian proposal ini adalah untuk menentukan:

1.3.1 Mengetahui bagaimana proses akuntabilitas berjalan di Desa Jedung Kecamatan Wagir.

1.3.2 Untuk mengetahui faktor-faktor yang membatasi dan mendukung akuntabilitas pelayanan publik di Desa Jedung Kecamatan Wagir

4. Kegunaan Penelitian

Penulis menjelaskan kegunaan penelitian ini sebagai berikut:

1.4.1 Prestasi Akademik. Penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam masyarakat dan menjadi bahan referensi dan tanggung jawab penelitian untuk implementasi tingkat layanan yang tinggi.

1.4.2 Penggunaan Kebijakan. Aplikasi yang diharapkan dan studi praktis:

1. Hasil penelitian ini berkontribusi pada implementasi gagasan yang bertanggung jawab pelayanan prima khususnya di desa jedung kecamatan wagiri.
2. Penulis sendiri diharapkan dapat mengembangkan keterampilan dan pengalamannya sebagai konduktor untuk mempelajari.

Daftar Pustaka

Akuntabilitas konsep dan implementasi. *ummpress*. (2006).

Akuntabilitas: *kinerja dan pelaporan penelitian*. (2021). (n.p.): pusat penelitian dan penerbitan uin sgd bandung .

Akuntabilitas kinerja sektor publik. *Media Sains* (2022).

Arifin, muh zainul. "a. pendahuluan."

Frimayasa, a. (2017). *penerapan pelayanan prima untuk memenuhi harapan masyarakat terhadap layanan publik pada kelurahan makasar, jakarta timur*. *cakrawala-jurnal humaniora*, 17(2), 179-188.