

**STANDAR PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN
PANDANWANGI KECAMATAN BLIMBING KOTA MALANG**

SKRIPSI

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



**OLEH:
MARTINI SATRI EVIKA
2019210025**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADewi
MALANG
2023**

Martini Satri Evika, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
STANDAR PELAKSANAAN PELAYANAN PUBLIK DI KELURAHAN
PANDANWANGI KECAMATAN BLIMBING KOTA MALANG

Dosen Pembimbing Utama : Abd. Rohman, S.Sos., M.AP

Dosen Pembimbing Pendamping : Agustinus Ghunu, SE., MP., M.AP

RINGKASAN

Standar pelayanan adalah seperangkat pedoman yang harus dipatuhi oleh setiap orang yang memberikan atau menerima pelayanan publik. Masalah dalam penelitian ini adalah bahwa proses penyedia layanan dianggap oleh penanggung jawab mereka kurang efektif, dan kemampuan mereka sendiri masih di bawah standar. Hal ini karena tidak ada cukup ahli teknologi informasi. Meskipun setiap pegawai di Kecamatan Pandanwangi telah memiliki akses komputer, namun penggunaan aplikasi komputer masih belum efisien, terbukti dengan penggunaan teknologi yang dirasakan masih belum diterapkan di sana.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui persyaratan penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Pandanwangi dan mempelajari tantangan yang dihadapi di sana. Pendekatan penelitian kualitatif deskriptif digunakan dalam penelitian ini. Standar Pelaksanaan Pelayanan Publik di Desa Pandanwangi menjadi bahan kajian. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa Standar Pelaksanaan Pelayanan Publik Kecamatan Pandanwangi yang terdiri dari lima indikator sudah cukup optimal yang dibuktikan dengan prosedur pelayanan yang efisien, produk pelayanan yang diberikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, serta sarana dan prasarana yang tersedia, sesuai dan nyaman bagi penerima layanan. Namun, dua tanda berikutnya tidak ideal.

Kata kunci: pelayanan publik, standar pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik meliputi semua jenis pelayanan, baik yang disediakan dalam bentuk barang publik maupun yang dilakukan oleh organisasi pemerintah, baik pusat maupun daerah, sebagai bagian dari upaya memenuhi kebutuhan masyarakat dan sebagaimana diwajibkan oleh undang-undang. (Nur'aini, 2021)

Sebagaimana diharuskan oleh undang-undang, pemerintah memiliki tanggung jawab penting untuk memastikan bahwa layanan publik terbaik disediakan untuk semua individu. Pengertian pelayanan publik adalah sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Musdalipa, Parawangi, Malik, 2017).

Peran atau aktor utama yang bertugas menegakkan hak-hak masyarakat dalam penyediaan pelayanan publik adalah pemerintah. Dalam rangka memenuhi tugas pemerintah untuk membina kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik merupakan komponen yang diperlukan (Suharta dan Firdausi, 2019).

Penyelenggaraan pelayanan publik bagi masyarakat merupakan salah satu contoh penyelenggaraan pemerintahan. Karena merupakan kewajiban pemerintah untuk menawarkan layanan publik berkualitas tinggi kepada warganya, misi ini dilakukan melalui korporasi federal, regional, dan milik negara (Tan, 2020).

Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima karena dampak dari pelayanan tersebut dirasakan oleh masyarakat dari berbagai lapisan masyarakat. Pelayanan merupakan tolok ukur kinerja pemerintah yang paling terlihat. Pemerintah Kelurahan memainkan peran penting dan signifikan dalam struktur pemerintahan Indonesia, terutama dalam hal kapasitas untuk memberikan layanan kepada penduduk setempat. Kantor Kelurahan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia. Akibatnya, Kelurahan harus benar-benar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat (Maulida, Idris, Erawan, 2018).

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik wajib dikonsultasikan kepada pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik. Akibatnya, untuk mengubah keputusan ini, departemen sumber daya manusia pemerintah pusat dan daerah harus kompeten untuk melaksanakannya. agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan pelayanan yang ditawarkan dan juga dapat mendukung terwujudnya good governance. Akibatnya, setiap karyawan harus mampu (Kadir, 2018)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kecamatan. Di bawah kecamatan, Kelurahan adalah perangkat daerah yang wilayah kerjanya berada di luar yang melapor dan diawasi oleh camat. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, kelurahan bertanggung jawab

untuk melaksanakan kekuasaan pemerintahan yang diberikan oleh camat serta tanggung jawab pemerintahan lainnya.

Kepala kelurahan yang sering disebut dengan lurah bertugas menjalankan pemerintahan kelurahan yang diselenggarakan untuk melayani masyarakat. Perda no. 32 Tahun 2004 menegaskan bahwa kelurahan adalah perangkat kecamatan yang dijalankan oleh lurah. Camat merekomendasikan Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang memiliki kompetensi teknis pemerintahan dan memenuhi kualifikasi sesuai dengan undang-undang, dan walikota atau bupati menunjuk lurah atas rekomendasi mereka (Linggi, 2012).

Tanggung jawab utama kelurahan sebagai penyelenggara pelayanan publik adalah mendukung bupati dan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan kemasyarakatan di wilayah kelurahan, meningkatkan efektivitas pelayanan publik dalam rangka good governance, dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. pelayanan yang diberikan berupa pelayanan atau perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan (Silfiah dan Nabila, 2021).

Saat ini pemberian pelayanan publik yang baik akan menimbulkan kepuasan masyarakat yang merupakan tanda bahwa pemerintah telah berhasil menjalankan kewajibannya, namun pemberian pelayanan publik yang buruk akan mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam memenuhi kewajibannya. 2019 (Maulidya, Muchsin, Abidin)

Standar pelayanan adalah seperangkat pedoman yang harus dipatuhi oleh setiap orang yang memberikan atau menerima pelayanan publik. Standar pelayanan paling tidak menyangkut bangunan dan infrastruktur serta proses pelayanan.

Standar proses pengaduan bagi penyedia dan penerima layanan di Kecamatan Pandanwangi dinilai belum memadai oleh masyarakat secara keseluruhan. Karena sumber daya manusia yang tidak mencukupi dan kurangnya pengembangan kapasitas kelembagaan, hal ini terjadi. Para penanggung jawab mereka berpendapat bahwa cara yang ditawarkan oleh penyedia layanan kurang berhasil karena kemampuan petugas pemberi layanan yang masih di bawah standar. Dilihat dari keinginan untuk menggunakan teknologi, hal ini disebabkan oleh kurangnya keahlian teknologi informasi (Maulidyah, Muchsin, Abidin, 2019).

Pelaksana pelayanan publik, kadang-kadang disebut sebagai Pelaksana dalam hal ini, adalah pejabat, karyawan, pejabat, dan siapa pun yang dipekerjakan oleh organisasi pelaksana yang bertanggung jawab untuk melakukan satu tindakan atau serangkaian kegiatan terkait untuk kepentingan publik. Sebagai tugas dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang bermutu, cepat, sederhana, ekonomis, dan terukur, standar pelayanan menjadi dasar pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan untuk mengukur (Mulyono, 2017).

Agar kegiatan pelayanan organisasi pemerintah dapat meningkatkan pelayanan publik dan membangun organisasi yang efisien, maka setiap pemerintah harus menetapkan standar pelayanan yang dapat diterima. Peneliti tertarik dengan kajian “Standar Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor Desa Pandanwangi” dikarenakan banyaknya permasalahan yang ada.

1.2. Rumusan Masalah

Pertanyaan penelitian berikut dapat dibuat berdasarkan latar belakang masalah:

1. Pedomaan apa yang berlaku untuk penyelenggaraan pelayanan publik di Kelurahan Pandanwangi?
2. Apa saja tantangan yang dihadapi Kelurahan Pandanwangi dalam memberikan pelayanan publik?

1.3. Tujuan penelitian

Tujuan penelitian berikut didasarkan pada bagaimana masalah dinyatakan dan merupakan bagian dari penelitian ini:

1. Untuk menentukan persyaratan untuk memberikan layanan publik di Kelurahan Pandanwangi.
2. Untuk mengetahui tantangan yang dialami Kelurahan Pandanwangi dalam melaksanakan pelayanan publik.

1.4. manfaat penelitian

Keuntungan yang dapat diperoleh dari penelitian ini jika tujuan penelitian tercapai secara efektif antara lain:

1. Keunggulan akademik
 - 1)Kelurahan Pandanwangi, Kecamatan Blimbing, dan Kota Malang diharapkan dapat memperoleh manfaat dari penelitian ini berupa ide atau masukan segar, serta bagaimana penerapan standar pelayanan publik.

2). Penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai sumber data atau informasi penyelenggaraan pelayanan pemerintah kecamatan untuk kepentingan masyarakat.

2. Keuntungan yang bermanfaat

Akademisi masa depan yang mengerjakan proyek dengan nama dan masalah yang sebanding diharapkan menggunakan penelitian ini sebagai sumber informasi. Selain itu diharapkan dapat menginspirasi Kelurahan Blimbing untuk meningkatkan standar pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- ATD, Aryawan. S. G. D. I. 2020. *Mal Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik*. Media Nusa Creative.
- Ghunu, A., dkk 2021, *The Influence of Hospital Service Factors, Quality of Hospitals, And Quality of Medical Personnel on Patients Intentions for Treatment in Singapore for Hospital Policies in Indonesia and Hospitals in Singapore with International Standards*. International Journal of Research and Opinion, Vol. 8 No. 6 (2021), di akses pada 10 November 2022. <https://researchopinion.in/index.php/jro/issue/view/26>
- Jurdi, F. 2019. *Hukum Tata Negara Indonesia*. Jakarta: Kencana
- Kadir, A. H., & Rajindra. 2018. *Analisis Pelayanan Publik Terhadap Peningkatan Kepuasan Masyarakat*. Jurnal sinar manajemen. Vol. 5. No. 1
- Linggi, K. R. 2012. *Pelayanan aparatur kelurahan kepada masyarakat di kelurahan sempaja selatan kota samarinda*. Jurnal Paradigm. Vo. 1. No. 3
- Maulida, k., Indris, A., & Erawan, E. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik Administrasi Kependudukan (Kartu Tanda Penduduk Dan Kartu Keluarga) Di Kantor Kelurahan Air Putih Kota Samarinda*. eJournal Administrasi Negara, Vol. 6(4)
- Mahmudi. 2015. *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan
- Marande, Y. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso*. Jurnal Administrasi. Vol. 8(1)
- Mukarom, Z., & Laksana, W. M. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. Pustaka Setia
- Mulyono, D. 2017. *Analisis Faktor Pendorong Dan Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik Di Kelurahan Pondok Kacang Timur Kecamatan Pondok Aren Kota Tangerang Selatan*. Jurnal Mozik. Vol. 9(2).
- Musdalipa, Parawangi, A, & Malik, I. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Parigi Kecamatan Tinggimoncong Kabupaten Gowa*. Jurnal Administrasi Publik. Vol. 3(1)
- Moleong, J. L. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Nur'aini, A. 2021. *Efektivitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol*. Jurnal inovasi penelitian, Vol.1(12)
- Rahmadana, F. M., dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis
- Rosidin, U. 2015. *Otonomi Daerah Dan Desentralisasi*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Rukayat, Y. 2017. *Kualitas Pelayanan Public Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu*. Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi. Vol. 11(2)
- Saputra, R. A., 2014. *Kinerja Aparatur Pemerintah Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Pasar Pagi Kecamatan Samarinda Kota*. eJurnal Administrasi Negara. Vol 3(2)
- Santosa, P. 2017. *Administrasi Publik Teori Dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama
- Sinambela, P. L., dkk. 2016. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara

- Silfiah, I. R. & Nabila, A. 2021. *Kualitas pelayanan publik dalam proses pembuatan KTP di kantor kelurahan ledug kecamatan prigen kabupaten pasuruan*. Jurnal aplikasi dan inovasi iptek soliditas. Vol.4(1)
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabet
- Suharta, R. S., & Firdausi, F. 2019. *Efektivitas Sistem Informasi Kelurahan (Sik) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Vol. 8(2)
- Tahir, A. 2014. *Kebijakan Publik Dan Transparansi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*. Bandung: Alfabeta.
- Tan, W. 2020. *Tantangan Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Yang Efektif Pada Pandemi Covid 19*. Jurnal Ilmu Hukum. Vol.7(2)
- Usman, H., & Akbar, S. P. 2017. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Diakses pada 25 Oktober 2022 <http://ult.uny.ac.id/sites/ult.uny.ac.id/files/UU-No-25-Thn-2009-ttg-Pelayanan-Publik.pdf>.
- Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah. Diakses Pada 20 Juli 2023. <https://www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/33.pdf>
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor. 73 Tahun 2005 Tentang Kelurahan. Diakses pada 10 November 2022. http://binapemdes.kemendagri.go.id/uploads/gallery/PP_No_73_Th_2005_Ttg_Kelurahan.pdf.
- Yunta, F. M., Slamet, M., Agus, Z., A. 2019. *Pengembangan Kapasitas Sumber Daya Manusia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Jurnal respon publik. Volume 13(4)
- Fitra, N., Syaeba, M., Hapsi. 2022. *Kinerja Aparat Kelurahan Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Kasambang Kecamatan Tapalang*. Journal Peqguruang: Conference Series. Vol 4(1).
- Mohi, K. M., Mahmud, I. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo*. Jurnal ilmu administrasi. Vol. 6(2)