

**EFEKTIFITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PELAYANAN PUBLIK
(Studi di Kelurahan Tlogomas, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang)**

SKRIPSI

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



DISUSUN OLEH:

ASRI ANI

2019210021

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

2023

RINGKASAN

Pengabdian masyarakat sering digunakan untuk menilai efektivitas pemerintah. Di era perubahan ini, masyarakat mulai menyadari kemandirian mereka, dan jika mereka tidak mendapatkan layanan yang mereka harapkan, mereka cenderung akan meminta apa yang mereka inginkan. Media sering kali menyoroti kekhawatiran masyarakat mengenai layanan yang diberikan oleh otoritas pemerintah. Di Kelurahan Tlogomas Kota Malang dilakukan penelitian kualitatif yang membahas permasalahan pelayanan masyarakat seperti lambannya penanganan kejadian luar biasa menurut Sugiyono (2018:26). Fokus penelitian ini adalah pada subjek yang diteliti: idealitas, administrasi yang baik, pertimbangan, sopan santun, akomodasi, kesempurnaan, dan penghiburan. Instrumen penelitiannya adalah peneliti. Wawancara dengan empat narasumber, observasi antara 11 Januari dan 30 Januari, dan catatan lapangan disertai foto, semuanya membantu proses pengumpulan informasi. Pengumpulan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan saat ini termasuk dalam paradigma analisis data interaktif. Bantuan yang luar biasa ini belum pernah terdengar sebelumnya dalam hal tingkat pengorganisasian, sikap, pemikiran, dan struktur yang biasanya terlihat luar biasa, ditunjukkan oleh para profesional yang tidak mempersulit masyarakat. Kota Tlogomas masih dipandang memiliki kerangka SDM yang lemah karena banyaknya pensiunan; Meski demikian, pemerintah daerah belum menambahkan hal ini. Setiap orang bekerja sama untuk menutup kesenjangan pelaksanaan sehingga faktor-faktor yang berkontribusi terhadap buruknya kualitas layanan dapat dikurangi semaksimal mungkin.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Pelayanan Prima

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja pemerintah biasanya dievaluasi melalui pelayanan masyarakat. Di era perubahan ini, orang-orang bersuara ketika mereka mendapatkan layanan yang tidak sesuai dengan harapan mereka karena mereka semakin sadar akan kebebasan mereka. Praktis setiap hari, media meliput keluhan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Terkait permasalahan regulasi di daerah, seperti penanganan kejadian langka yang lamban, penyelenggaraan UKM yang kursusnya berkabut, dan lain-lain, bantuan keuangan langsung bagi mereka yang tidak mampu tidak tersalurkan dengan baik (Mustanir, 2022:02).

Menurut Mustanir dan Jusman (2022:3), siklus bantuan dan peningkatan kualitas bantuan lebih lanjut merupakan suatu proses yang berkesinambungan selama kantor atau loket administrasi masih buka. Hal ini penting jika kami ingin terus meningkatkan kinerja layanan kami. Para eksekutif di bidang bantuan publik harus mengadaptasi presentasi pandangan dunia yang dihasilkan semakin terfokus pada "pembangunan".

Kata "pelayanan publik" diartikan sebagai "suatu kegiatan atau rangkaian dalam rangka memenuhi tuntutan pelayanan setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan batasan peraturan perundang-undangan" dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Undang-undang tersebut juga mengamanatkan agar dilakukan perbaikan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi terbuka yang dilakukan oleh asosiasi ahli terbuka sesuai dengan harapan dan keinginan seluruh penghuni dan warga terhadap penyelenggaraan organisasi terbuka.

Untuk memenuhi kepentingan nasional dan keberagaman daerah, pelayanan publik dan kewajiban regulasi di bidang pemerintahan, pembangunan, dan masyarakat harus tersebar baik di pusat maupun daerah (Sarundajang dalam Muhemmad Sawir, 2020: 15). Penerapan

desentralisasi pemerintahan daerah diperkirakan akan menghasilkan peningkatan kemampuan pemerintahan secara umum, yang mencakup perluasan yurisdiksi, menawarkan berbagai jenis dukungan, dan meningkatkan bantuan pemerintah daerah.

Menurut Muhammad Sawir (2020:22), salah satu strategi penting yang dapat digunakan pemerintah daerah untuk melaksanakan tugasnya seefektif mungkin adalah dengan meningkatkan kemampuan perangkat dalam memberikan bentuk dukungan dan metode yang unggul dengan penuh semangat. Pergeseran sudut pandang diperlukan agar para eksekutif pemerintahan dapat menjalankan tugasnya secara efektif sehingga kebijakan-kebijakan baru dapat merevitalisasi masyarakat dan otoritas publik dapat beradaptasi terhadap perubahan-perubahan tersebut. Karena situasi saat ini, kerangka kerja yang terencana dan terorganisir harus diciptakan agar masyarakat dapat secara efektif menyelesaikan permasalahan kemajuan politik, ekonomi, sosial, dan lainnya dalam masyarakat.

Bantuan yang belum pernah ada sebelumnya adalah program ideal untuk membantu lingkungan sekitar, menurut salah satu kantor manajemen. Kebijakan dan layanan yang ditawarkan oleh masing-masing lembaga pemerintah berbeda-beda sesuai dengan mandat, kewenangan, dan tanggung jawabnya, sehingga tidak dapat disangkal bahwa tidak ada satu pun lembaga yang dapat dibandingkan (Berata 2003:15).

Kunjungi SURYAMALANG.COM. Penyelenggaraan administrasi publik Pemerintah Daerah Malang mendapat penilaian “sedang” dari Ombudsman Republik Indonesia. Berdasarkan Peraturan Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, besaran tersebut ditentukan berdasarkan kepatuhan pemerintah terhadap standar bantuan publik. Penilaian Pemda Malang mendapat nilai “sedang” yang dibedakan dengan zona kuning selama tiga tahun berturut-turut, menurut kolaborator Ombudsman RI Jawa Timur, Kebiasaan Buruk Admira Firnaherera, dengan nilai total 60,29 dengan tingkat konsistensi sedang.

Kalimat di atas menunjukkan bahwa peneliti penasaran untuk mengkaji pelayanan publik di Kota Malang khususnya di Kelurahan Tlogomas Kecamatan Lowokwaru. Oleh karena itu, penulis dalam hal ini memilih judul. “EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PELAYANAN PUBLIK (Studi di Kelurahan Tlogomas Kota Malang)”

1.2. Rumusan Masalah

Dalam upaya untuk mengatasi masalah ini berdasarkan informasi latar belakang, peneliti menawarkan solusi berikut:

1. Bagaimana praktik pelayanan terbaik yang diberikan di Desa Tlogomas?
2. Faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pelayanan prima di Desa Tlogomas?

1.3. Tujuan Penelitian

Berangkat dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana bantuan luar biasa yang dilakukan Kota Tlogomas.
2. Mengidentifikasi unsur-unsur yang menghambat dan mendorong pelayanan yang unggul di Desa Tlogomas.

1.4. Manfaat

Setiap proyek penelitian menawarkan manfaat dan penerapan unik selain untuk mencapai tujuannya. Aplikasi dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Manfaat Akademik

Manfaat memanfaatkan akademisi sebagai sumber pengetahuan administrasi publik, seperti dapat memahami bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik yang baik di Desa Tlogomas.

b. Manfaat Praktis

Manfaat dalam hal menjadi alat yang berguna bagi para profesional yang mencari saran dalam memberikan layanan terbaik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Atep Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*, PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia, Jakarta
- Daryanto, & Setyabudi, I. (2014). *Konsumen Pelayanan Prima*. (Bintoro, Ed.) (Cetakan 1). Yogyakarta.
- J.Moleong & Lexy. 2014 *Metode penelitian kualitatif*, Edisi Revisi .PT Remaja Rosdakarya Bandung.
- Judiari, Josina. 2010. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media
- Maddy, Khairul. 2009. *Hakikat dan Pengertian Pelayanan Prima*. Jakarta: Chama Digit
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, Yogyakarta, UPP AMP YKPN.
- Muhemmad Sawir. 2020. *Birokrasi pelayanan publik konsep, teori, dan aplikasi*, CV BUDI UTAMA, Jl. Rajawali, G. Elang, No 3, Drono Sardonoarjo, Ngaglik, Sleman, Jl. Kali Urang Km. 9,3-Yogyakarta 55581
- Mukarom. 2022. *Manajemen Pelayanan Publik*, CV PUSTAKA SETIA, Jl BKR(lingkar selatan)
- Mustanir. 2022. *Pelayanan Publik*, CV PENERBIT QIARA MEDIA, Pasuruan, Jawa Timur
- Pendit, 2004, *Psikologi Of Service Sebuah Pengantar Dalam Memberikan Pelayanan Secara Paripurna*, Yogyakarta; Graha Ilmu
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2015. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pusataka Pelajar.
- Sadarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas kerja*. Bandung, Penerbit CV Mandar Maju
- Siagian, Sondang 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia* (cetakan 5). Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif dan R&D*, Penerbit Alfabeta, Bandung

Jurnal

- Cahyawati, L. R. (2017). Implementasi Pelayanan Prima. *JMSP (Jurnal Manajemen dan Supervisi Pendidikan)*, (1), 67-74.22
- Ghunu, Agustinus, dkk. (2021) The influence of hospital service factors, quality of Hospitals, and Quality of medical personnel on patients intentions for Treatment in Singapore for Hospitals policies in Indonesia and Hospitals in Singapore with International Standards. (Pengaruh Faktor Pelayanan Rumah Sakit, dan Kualitas Tenaga Medis Terhadap Niat Pasien Berobat di Singapura Untuk Kebijakan Rumah Sakit di Indonesia dan Rumah Sakit di Singapura Berstandar Internasional. <https://researchipion.in/index.php/Jro/issue/View/26>. diakses tanggal 15/04/2023).

- Hadjam, M. N. R. (2001). Efektivitas pelayanan prima sebagai upaya meningkatkan pelayanan di Rumah Sakit (Perspektif Psikologi). *Jurnal Psikologi*, 28(2), 105-115. DOI: 10.22146/jpsi.7684
- Puspitasari, F. F. (2019). Implementasi Pelayanan Prima Sebagai Upaya Meningkatkan Marketing Sekolah. *J-MPI (Jurnal Manajemen Pendidikan Islam)*, 4(1). ISSN 2477-4987

Regulasi

- Undang-undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 *tentang pelayanan publik*. <https://jdih.kemendparekraf.go.id/katalog-1017-produk-hukum>. diakses tanggal 20/11/2022
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Penyelenggaraan pelayanan publik. <https://180.250.247.102/index.php/jia/article/viewFile/398/370>. Akses tanggal 20/11/2022
- Keputusan Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. [https://perpus.menpan.go.id/opac/detail-opac?id\)=2626](https://perpus.menpan.go.id/opac/detail-opac?id)=2626). Diakses tanggal 20/11/2022
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional www.dpr.go.id/dokjdih/document/uu/UU_2000_25.pdf. Diakses tanggal 20/11/2022