

**ANALISIS KUALITAS PELAYAN PUBLIK DI DESA
SUMBEREJO KECAMATAN BATU KOTA BATU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat

Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik



Disusun Oleh
YAPITER TALO PIGE
2019210055

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

**ANALISIS KUALITAS PELAYAN PUBLIK DI DESA SUMBEREJO
KECAMATAN BATU KOTA BATU**

Ignatius Adiwijaya, Abd Rohman, Yapiter Talo Pige

Program Studi: Administrasi Publik, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi
Malang

E-mail: pigeypiter@gmail.com

Abstrak: Desa Sumberejo meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan berinteraksi langsung kepada masyarakat yang baik sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memastikan seberapa baik analisis pelayanan publik di Desa Sumberejo dan untuk mengetahui elemen-elemen yang memungkinkan dan membatasi analisis tersebut. Penelitian kualitatif deskriptif merupakan metode yang digunakan. Wawancara, observasi, dan dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang digunakan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan oleh Kantor Desa sudah efektif, namun masih ada ruang untuk perbaikan guna meningkatkan kepuasan masyarakat, yang diukur melalui lima indikator: berwujud, dapat diandalkan, cepat tanggap, terjamin, dan empati. Faktor pendukung analisis kualitas pelayanan publik di Desa Sumberejo adalah kemampuan pegawai yang sudah baik dan didukung oleh sarana prasarana yang memadai. Sementara faktor penghambatnya ialah kurangnya berkas yang dibawa oleh masyarakat dan sering padamnya listrik yang membuat pelayanan terhambat.

Kata kunci: Analisis, kualitas, pelayanan publik

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan adalah serangkaian atau aktivitas yang berlangsung dan dilakukan oleh seseorang, kelompok, maupun organisasi melalui prosedur atau sistem dan metode tertentu dengan tujuan memenuhi kebutuhan orang lain (Masdar, Asmorowati dan Irianto 2009). Pelayanan Publik merupakan salah satu bentuk pengabdian pelayanan negara terhadap warganya. Pelayanan berkualitas menjadi sesuatu yang wajib dilakukan karena perkembangan kehidupan dan kebutuhan manusia semakin kompleks. Pelayanan publik merupakan perihal, cara, proses dan usaha untuk melayani orang banyak yang dilakukan oleh pemberi pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan yang dalam hal ini maka pelayanan merupakan kewajiban dari para pemberi pelayanan dan juga hak yang harus dimiliki oleh penerima pelayanan (Raharjo, 2022).

Ada beberapa Permasalahan dalam pelayanan publik seperti: Sistem, prosedur, waktu dan biaya dari proses pelayanan tersebut (Maulidiah, 2014:2). Menurut UU No. 6 Tahun 2014 (UU Desa), salah satu tujuan undang-undang desa adalah untuk meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat desa. Selain itu, Pedoman Kewenangan Daerah Skala Desa Nomor 1 Tahun 2015 Menteri Desa, Pembangunan Daerah Tertinggal, dan Transmigrasi. Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik, pemerintah sebagai penyedia layanan yang dibutuhkan masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya mencapai keunggulan. Di

sisi lain, kepuasan masyarakat merupakan ukuran seberapa baik kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada warganya. (Rukayat, 2017).

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks di atas, maka rumusan masalah peneliti adalah:

1. Bagaimana melakukan evaluasi standar pelayanan publik di Desa Sumberejo.
2. Faktor pendorong dan penghambat kualitas pelayanan publik di Desa Sumberejo.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk:

1. Mengetahui analisis kualitas pelayanan publik di Desa Sumberejo berdasarkan rumusan masalah yang telah disampaikan di atas.
2. Mengidentifikasi unsur pendorong dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik Desa Sumberejo.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang diharapkan diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

a. Manfaat Praktis

Manfaat praktis dalam penelitian ini untuk Pemerintah Desa Sumberejo agar dapat memberikan masukan mengenai Analisis kualitas pelayanan publik di desa sumberejo

b. Manfaat Akademis

Manfaat akademis dalam penelitian ini sebagai sumbangsih pemikiran dan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Berry, LL (1995). "On Great Service: Sebuah Kerangka Aksi." Simon & Schuster
- Bitner, M.J., Booms, B.H., & Mohr, L.A. (1994). "Pertemuan Layanan Kritis: Sudut Pandang Karyawan." *Jurnal Pemasaran*, 58(4), 95-106.
- Gronroos, C. (1984). "Model Kualitas Layanan dan Implikasi Pemasarannya." *Jurnal Pemasaran Eropa*, 18(4), 36-44.
- Lupiyoadi, R. (2008). "Manajemen Pemasaran Jasa". Salemba Empat.
- Mangimpis, A. C., Rumapea, P., & Lalom, A. (2014). Implementasi Kebijakan Administrasi Desa dalam Pelayanan Publik diKecamatan Amurang Timur Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(3).
- Marande, Y. (2020). Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gebangrejo Kecamatan Poso Kota Kabupaten Poso. *Jurnal Ilmiah Administratie*, 8(1), 33-39.
- Miles, B. M., Huberman, A. M dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Source Book. Third Edition. Arizona State University, America.*
- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 6(2), 102-110.
- Moleong, L. J. 2014. *Metodelogi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1988). "SERVQUAL: Skala Multi-Item untuk Mengukur Persepsi Konsumen tentang Kualitas Layanan." *Jurnal Ritel*, 64(1), 12-40.

Puspitasari, N. L. P., & Bendesa, I. K. G. (2016). Analisis kualitas pelayanan publik di badan pelayanan perijinan terpadu kabupaten badung. E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, 5(1), 89-114.

Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta, CV.

Zeithaml, V.A., Parasuraman, A., & Berry, L.L. (1985). "Masalah dan Strategi Pemasaran Jasa." *Jurnal Pemasaran*, 49(2), 33-46.