

**PENERAPAN STANDAR PELAYANAN DI KANTOR DESA ORO-ORO OMBO
KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan memperoleh Gelar Sarjana

Administrasi Publik



**OLEH:
KAROLUS RIVALDO KELLY AE
2019210124**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBUANA TUNGGADEWI
MALANG
2023**

RINGKASAN

Administrasi publik terus menjadi permasalahan yang memerlukan pemikiran lebih besar dan upaya signifikan. Tuntutan terhadap koperasi khusus biasanya muncul karena kurangnya perhatian pemerintah dalam memberikan dukungan masyarakat. Tujuan dari penyelidikan ini adalah untuk menetapkan standar pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah Kota Oro Ombo, Wilayah Junrejo, dan Kota Batu. Jenis informasi yang digunakan dalam penyelidikan ini adalah informasi tambahan dan penting, dan para ilmuwan menggunakan metodologi subjektif. Berdasarkan temuan penelusuran ini, kebijakan bantuan di Kantor Kota Oro Ombo Wilayah Junrejo Kota Batu dinilai memanfaatkan enam (enam) prinsip bantuan publik, yaitu sistem administrasi, waktu administrasi, biaya administrasi, item administrasi, administrasi. kantor dan yayasan, dan keterampilan pejabat administrasi. melayani.

Di Kantor Kecamatan Oro Ombo, Kecamatan Junrejo, Kota Batu, telah dilakukan beberapa kali upaya untuk menerapkan keenam standar tersebut, namun masih terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu, dari temuan penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kebijakan bantuan publik di Kantor Kota Oro Ombo Lokal Junrejo Kota Batu belum memadai. Sebab, masih terdapat kesenjangan regulasi, khususnya terkait pembatasan kantor, pelayanan, dan standar kemampuan koperasi profesional. Lebih tepatnya, masih ada sebagian pejabat kota yang tidak sepenuhnya bergantung dan kurang memiliki kapasitas atau keterampilan dalam menjalankan tugasnya.

Tata usaha Kantor Kota Oro Ombo di Kecamatan Junrejo, Kota Batu, diyakini mampu mengalami kemajuan. Kantor dan infrastruktur mungkin dikelola dengan baik untuk mempercepat siklus batuan. serta mengembangkan dan membangkitkan khususnya dalam bidang administrasi di Kantor Kota Oro Ombo, Kecamatan Junrejo Kota Batu.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Standar Pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Judul "Kemajuan Manajemen Kebijakan" yang sedang berlangsung berkaitan dengan bakat luar biasa dari "Pameran Otoritas Pemerintah di Administrasi Terbuka". Hal ini diposisikan dalam kaitannya dengan kapasitas otoritas publik untuk memberikan bantuan publik untuk menyelesaikan permasalahan lokal yang ditangani oleh entitas pemerintah pada tingkat krusial hingga teritorial. Kota merupakan salah satu lembaga yang dibentuk oleh pemerintah provinsi. Eksekusi hukum pada hakikatnya dapat dilihat dari dua sudut pandang, yakni eksekusi representasional dan eksekusi otoritatif. Menurut Sedarmayanti (2016:187), eksekusi representatif merupakan hasil kerja seseorang sepanjang jangka waktu tertentu dalam mencapai tujuan yang bersifat hierarkis.

Administrasi publik terus menjadi permasalahan yang memerlukan pemikiran lebih besar dan upaya signifikan. Hal ini terlihat dari berbagai permintaan yang diajukan kepada administrasi publik sebagai bukti ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Hal ini berdampak pada citra otoritas publik sebagai sumber bantuan. Sementara itu, Sinambela menulis dalam "Public aid Change" (2014): "Bantuan publik adalah pengarahannya keinginan dan kebutuhan daerah setempat oleh pengelola negara. Rakyat (masyarakat) jelas memiliki niat ketika mendirikan negara untuk fokus menyediakan kebutuhan masyarakat. Pada dasarnya, negara harus memberikan otoritas publik (administrator) dalam hal ini pilihan untuk menangani permasalahan di daerah.

Tuntutan terhadap organisasi khusus sering kali muncul sebagai akibat dari kurangnya perhatian otoritas pemerintah dalam memberikan bantuan publik. Konsumen administrasi seringkali menghadapi masalah yang terkadang tidak mungkin dilakukan untuk mendapatkan bantuan yang paling ekstrem. Karena daerah setempat secara langsung menilai pemberian layanan yang diberikan oleh para pemimpin daerah setempat, hal ini menjadi alasan pengakuan atas administrasi yang efektif, maka bantuan yang baik dan berkualitas memberikan esensi pemenuhan bagi daerah setempat. Karena Peraturan Nomor 32 Tahun 2004 menyatakan bahwa Badan Publik melaksanakan Kegiatan Pemerintah yang bersifat wajib, yang setidaknya

berpedoman pada Asas Bantuan, secara bertahap, maka misi utama Badan Publik adalah memberikan jenis bantuan dasar bagi daerah setempat dan menggalakkan upaya mengemudi daerah dalam mayoritas aturan sopan santun.

Penyelenggaraan administrasi harus memperhatikan beberapa standar, antara lain kemudahan, kemegahan, ketepatan waktu, ketepatan, keamanan, kewajiban, puncak jabatan dan yayasan, kelancaran masuk, disiplin, dan kenyamanan, demikian Pengumuman Pendeta Perubahan Pengurus Nomor 63 Tahun 2003 tentang Aturan Pokok Penyelenggaraan Administrasi Umum. Selain itu, Deklarasi Pendeta untuk Perubahan Peraturan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Asas Umum Penyelenggaraan Administrasi Umum memuat standar administrasi yang mencakup sistem bantuan, tanggal kulminasi, biaya administrasi, barang administrasi, yayasan, dan perkantoran serta keahlian dari pegawai yang memberikan berbagai bentuk bantuan kepada masyarakat umum.

Menurut Peraturan Nomor 25 Tahun 2009 tentang Administrasi Publik, administrasi publik adalah tindakan atau serangkaian tindakan untuk mengkomunikasikan keperluan administrasi bagi setiap penduduk dan penduduk sehubungan dengan barang, administrasi, dan administrasi manajerial yang disediakan oleh koordinator. dukungan populer. Administrasi Publik adalah tindakan atau serangkaian tindakan yang menyangkut peredaran keperluan umum, menurut Undang-Undang Tidak Resmi Nomor 96 Tahun 2012 yang mengatur tentang Administrasi Publik. serta pengawasan peraturan yang diberikan melalui bentuk bantuan terbuka.

Namun, administrasi manajerial di Indonesia kini menjadi problematis sehingga perlu mendapat banyak perhatian. Administrasi manajerial dikatakan efektif apabila memberikan pelayanan yang lugas kepada masyarakat, efisien, efektif, dan memuaskan. Persyaratan, tata cara, jangka waktu administrasi, retribusi/pajak, item administrasi, dan penanganan keberatan merupakan beberapa komponen standar administrasi yang terkait dengan proses pemberian bantuan, sesuai dengan Peraturan Menteri Penguatan dan Perubahan Tata Usaha Negara di Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Norma Bantuan Publik. Pada hakikatnya akan menjalankan operasional yang dibebani tanggung jawab dan prinsip fungsional yang sesuai untuk mencapai maksud dan tujuan yang disepakati bersama. Bagaimana pun, masih terdapat kejanggalan yang terjadi di lapangan dalam melaksanakan bantuan luar biasa ini, apalagi jika dikaitkan dengan kepercayaan dan kenyataan. Dimana pelayanan yang diberikan masih kurang memadai. Orang mana yang benar-benar tidak memahami metode dan aliran bantuan?

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Kusnender (2018) menunjukkan bahwa pemerintah kota memerlukan kesadaran dalam memahami kebutuhan daerah setempat dalam hal administrasi, misalnya kebutuhan daerah dalam kaitannya dengan kebutuhan pengelolaan organisasi kependudukan. Hal ini menegaskan bahwa pasang surut pelaksanaan prinsip administrasi masih belum ideal.

Bagi masyarakat lokal, negara menjamin penyelenggaraan publik. Administrasi publik merupakan hak istimewa masyarakat dan tunduk pada pengawasan pemerintah, seperti yang ditunjukkan oleh Peraturan Open Help Nomor 25 Tahun 2009. Jika berbicara administrasi publik, kita tidak akan jauh dari kesulitan regulasi dimana negara menciptakan kerangka pengelolaan dan pengelolaannya. strategi.

Pada kenyataannya, sejarah pemerintah provinsi mempunyai dampak yang signifikan terhadap struktur manajemen yang digunakan oleh lembaga-lembaga negara untuk memberikan bantuan publik saat ini. Faktanya, kelainan regulasi terlihat jelas dalam cara penyelenggaraan administrasi publik di daerah.

Alih-alih mengontrol dan mengatur otoritas publik dalam menjalankan tugasnya memberikan berbagai bentuk bantuan kepada daerah, siklus dan desain kerangka manajerial yang telah disusun justru berkembang menjadi instrumen untuk lebih memudahkan mengarahkan masyarakat dan menyaring masyarakat lokal. bidang perilaku. Dalam memberikan bantuan publik, sejumlah permasalahan penting memang muncul, seperti pemisahan administrasi, kurangnya biaya dan keyakinan, serta rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap administrasi publik itu sendiri (Arnita, dkk., 2020).

Berdasarkan uraian diatas melatarbelakangi penyusun untuk mengambil judul penelitian dengan judul penelitian sebagai berikut, “Penerapan Standar Pelayanan Di Kantor Desa Oro-Oro Ombo Kecamatan Junrejo Kota Batu”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan landasan ini, permasalahan berikut dapat diidentifikasi dan diangkat sebagai permasalahan potensial:

1. Bagaimana pelaksanaan pedoman administrasi Kantor Kecamatan Oro Ombo di Kecamatan Junrejo Kota Batu?
2. Apa sajakah variabel pemungkin dan penghambat dalam penggunaan prinsip administrasi di Kantor Kecamatan Oro Ombo Wilayah Junrejo Kota Batu?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penyelidikan yang difokuskan pada hal ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk menentukan bagaimana Pemerintah Kota Oro Ombo akan menerapkan konsep administrasi.
- 2) Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang membantu dan menghambat Pemerintah Kota Oro Ombo dalam melaksanakan kebijakan bantuannya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1.4.1 Akademis

Penelusuran ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pemahaman bagi semua pihak khususnya dalam bidang ilmu manajemen kebijakan dan sebagai semacam sudut pandang bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian tentang penerapan prinsip-prinsip administrasi di Kantor Kota Oro Ombo.

1.4.2 Praktis

dapat memberikan informasi langsung dan tambahan bagi analis tentang penggunaan prinsip administrasi di Kantor Kota Oro Ombo.

DAFTAR PUSTAKA

- Adit Kusnandar. 2018. *Revolusi Industri 1.0 Hingga 4.0*. Fakultas Komputer. Tahun 2018.
- Elly Erawati, Herlien Budiono, 2010, *Penjelasan Hukum Tentang Kebatalan Perjanjian*, Jakarta: Nasional Legal Reform Program-Gramedia.
- Fajar, Laksana, 2008. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran edisi ke VIII jilid 8*. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- H.A.S. Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indoensia*. Jakarta.PT:BumiAkasara.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Juniarso Ridwan dan Achmad Sodik Sudrajat,2009, *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik*,Bandung : Nuansa.
- Keputusan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta. STIE YKPN
- Mahmudi.2007. *Manajemen Kinerja Sektor publik*.Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mukarom. Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2018. *Manajemen Pelayanan Pubik*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Moleong. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revi, P. 410)*.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.
- Peraturan Pemerintah Nomor 102 Tahun 2000 tentang Standarisasi Nasional.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Graha Ilmu: Jakarta.
- Sinabela. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayu Media.
- Tjandra, W. Riawan dkk. 2005. *Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Pembaruan, Yogyakarta.
- UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 1973.

UU Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Keputusan Nomor: 16 tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.

Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV