

**PELAYANAN PRIMA PEMERINTAH DESA JUNREJO
KOTA BATU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Gelar Sarjana



Oleh:

PAULUS BALI MEMA

2019210033

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

RINGKASAN

Komitmen pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan yang luar biasa kepada masyarakat merupakan landasan untuk mencapai pelayanan yang berkualitas. Agar dapat memberikan pelayanan prima dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, maka penting bagi Pemerintah Desa untuk memiliki sikap positif, kemampuan yang kuat, kegiatan yang proaktif, dan rasa tanggung jawab. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan wawasan mengenai kapasitas Pemerintah Desa dalam memberikan pelayanan yang luar biasa kepada masyarakat. Penelitian yang dilakukan bersifat kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui Informan penelitian ini menggunakan purposive sampling. Prosedur pengumpulan data yang digunakan peneliti meliputi wawancara, observasi, dan dokumentasi. Selain itu peneliti menganalisis data melalui teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa pemerintah desa telah berhasil memberikan pelayanan yang luar biasa kepada masyarakat. Dalam memberikan pelayanan prima, ada aspek-aspek tertentu yang dapat membantu dan ada aspek-aspek lain yang dapat menghambat proses tersebut. Adanya rasa saling percaya antara pemerintah Desa dan masyarakat merupakan aspek kunci yang mendukung kolaborasi yang efektif. Di sisi lain, kurangnya kerjasama antara masyarakat dan pemerintah Desa menjadi penghambat sehingga menyebabkan kesulitan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Pemerintah Desa

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik mempunyai arti yang sangat penting bagi masyarakat Indonesia. Dalam kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia, sering terlihat bahwa pertolongan yang tulus memegang peranan yang sangat penting. Sudah menjadi hal yang lumrah bagi masyarakat Indonesia untuk mengutarakan keinginannya agar kemajuan dan peningkatan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Meskipun tidak sejalan dengan harapan, keinginan, atau pencapaian seseorang, namun hal tersebut tidak berfungsi secara maksimal dan efektif. Hal ini dapat menghambat penyampaian persyaratan yang unggul dan optimal dalam menjamin kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Menurut Peraturan Nomor 25 Tahun 2009 tentang Administrasi Negara, setiap orang mempunyai tanggung jawab untuk melakukan kegiatan yang menyangkut pemberian pelayanan kepada masyarakat. Bantuan ini bertujuan untuk mematuhi undang-undang dan pedoman Indonesia, dan bertujuan untuk menyediakan layanan dan infrastruktur penting bagi masyarakat, tergantung pada keputusan yang diambil oleh para ahli. Kejanggalaan seperti ini muncul karena daerah setempat lebih diuntungkan dibandingkan memberikan manfaat. Mengingat hal ini, penting untuk dicatat bahwa kemajuan dalam memajukan pemerintahan mungkin tidak terjadi dengan cepat karena konflik dan kurangnya keterlibatan para ahli dalam menerapkan atau meningkatkan dukungan inovatif dan kolaboratif, serta sistem

administrasi untuk mengelola secara efektif bahkan pada tingkat yang paling rendah sekalipun. tingkat lokal, di mana pemimpin masyarakat dapat memiliki wewenang dan tanggung jawab untuk memantau masyarakat lokal. Presentasi pemerintah kota merupakan alat penting bagi otoritas publik karena ia menjalankan tugas di tingkat pemerintahan terendah. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, pemerintah dan pegawai negeri harus menunjukkan kualitasnya. Sebagai pekerja komunitas, pemerintah kota bertindak sebagai perwakilan masyarakat, secara efektif memenuhi peran ganda dengan melayani masyarakat melalui administrasinya. Keterwakilan pemerintah kota harus mematuhi aturan yang telah ditetapkan, khususnya konstitusi atau peraturan yang mengatur dan menangani masalah di tingkat kota (Rosnani, 2021). Menurut Peraturan Nomor 6 Tahun 2014 tentang Kota, kota adalah suatu kesatuan menyeluruh yang mengkoordinasikan kegiatan penduduk setempat untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan tetap menghormati tradisi yang dianut dalam sistem kewarganegaraan (NKRI) dan menjamin kesejahteraannya (NKRI).) (Rosnani, 2021). Untuk meminimalkan asumsi dan potensi dampak negatif terkait lapangan kerja dan barang publik, negara perlu menerapkan tanggung jawab dan akuntabilitas di era globalisasi ini. Pemerintah kota adalah suatu bentuk organisasi pemerintahan yang memungkinkan kota mengelola dan memenuhi kebutuhan komunitasnya secara efektif. Untuk mengatasi masalah ini, sangat penting untuk mengelola dan mengawasi tindakan para profesional secara efektif untuk mencapai hasil yang menguntungkan pekerja.

Dengan fokus pada pekerjaan unggul, mengedepankan pola pikir positif dan tekun, meningkatkan rasa percaya diri dalam bekerja, dan meningkatkan

kompetensi, maka pemerintah benar-benar dapat melibatkan masyarakat, karena sistem pemerintahannya terkenal efektifitasnya. Untuk mengembangkan tenaga kerja yang terampil dalam mengatur negara, penting bagi setiap individu untuk secara sungguh-sungguh mengidentifikasi bidang keahliannya dan menumbuhkan rasa tanggung jawab untuk berkontribusi dan memberikan contoh positif bagi negara. Selain itu, penting bagi mereka untuk memegang teguh prinsip Pancasila. Administrasi mencakup semua kontribusi yang membentuk barang publik dan dijamin oleh pemerintah nasional untuk mendukung masyarakat. Tenaga kerja dan barang publik dapat dilihat sebagai tenaga kerja dan produk yang berdampak pada efektivitas dan nilai-nilai bisnis, yang mungkin tidak mencukupi, sehingga menimbulkan konsekuensi bagi masyarakat umum, baik secara langsung maupun tidak langsung melalui berbagai platform hiburan online. Agar tidak menimbulkan persepsi yang kurang baik terhadap pemerintah, maka penting bagi masyarakat untuk berpartisipasi aktif dalam pengelolaan pelayanan dan barang publik. Hal ini akan membantu meningkatkan proses administrasi mereka. Jika situasi saat ini terus berlanjut tanpa perubahan berarti, Anda mungkin mulai merasakan gejala atau kesulitan dalam memenuhi kewajiban perpajakan pemerintah. Jika pelaksanaannya dapat diterima, para perintis mempunyai kemampuan untuk menegakkan standar dan hukuman secara keseluruhan terhadap pemerintah, yang mungkin memotivasi para pejabat untuk meningkatkan kinerja mereka. Implementasi oleh otoritas publik akan berkontribusi pada kemajuan dengan menyediakan layanan masyarakat yang lebih baik dan fasilitas yang nyaman.

Alasan terjadinya ketidakkonsistenan seperti ini adalah karena masyarakat berada dalam situasi dimana mereka diperhatikan, padahal hal tersebut tidak dimaksudkan untuk diperhatikan. Kemajuan dalam meningkatkan penyaluran bantuan tidak dapat dicapai jika timbul konflik dan kurangnya keterlibatan para ahli dalam menerapkan dan memperluas metode inovatif yang saling mendukung. Selain itu, kurangnya kerangka hukum untuk melakukan penilaian terhadap masyarakat dapat menghambat kemampuan para ahli untuk mengelola penduduk lokal secara efektif. Memberikan layanan terbaik melalui pemerintah kota merupakan cara penting bagi negara bagian untuk memenuhi tanggung jawab mereka di tingkat lokal secara efektif. Dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya, penting bagi mereka untuk menunjukkan kualitas pelayanan yang luar biasa, baik sebagai pegawai pemerintah maupun pegawai negeri. Sebagai anggota masyarakat yang berdedikasi, pemerintah kota bertindak sebagai perwakilan masyarakat dan memainkan peran penting sebagai pemimpin. Pemerintah Kota harus memberikan pelayanan prima yang diharapkan sesuai dengan prinsip-prinsip yang ditetapkan oleh konstitusi atau peraturan hukum yang mengatur kegiatan Kota. Di Kota Batu, terdapat kekhawatiran terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota Junrejo di seluruh kota. Salah satu kekhawatirannya adalah terbatasnya tingkat keahlian, ketidakberpihakan, dan kompetensi Pemerintah Kota dalam memenuhi tanggung jawab mereka. Kepuasan sangat terlihat pada keterkaitan keterampilan dan kemampuan yang dimiliki oleh Lurah Junrejo, khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat yang prima terhadap warga Kota Junrejo yang terletak di Kawasan Junrejo Kota Batu. Hal ini disebabkan

karena banyak karyawan yang berhasil melaksanakan tugasnya dan menyelesaikan tugas awal yang diberikan kepadanya dengan menggunakan alat yang sesuai. Memiliki komunikasi yang rumit dapat berkontribusi besar terhadap keberhasilan pencapaian tujuan kita dalam menyediakan tenaga kerja dan produk dengan dedikasi maksimal. Seringkali terlihat bahwa penilaian terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah Kota Junrejo dipengaruhi oleh hasil yang kurang memuaskan, karena menghambat kemampuan pemerintah Kota Junrejo untuk memenuhi standar harapan pelayanan yang tinggi.

Berdasarkan uraian diatas tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pelayanan Prima Pemerintah Desa Junrejo Kota Batu”**

1.2.Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pelayanan umum Prima Pemerintah Desa Junrejo Kota Batu ?
2. Apa saja Faktor pendukung dan Penghambat Pelayanan Prima Pemerintah Desa Junrejo Kota Batu ?

1.3.Tujuan Penelitian

Berangkat dari rumusan masalah yang telah disebutkan sebelumnya, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan Pelayanan Prima Pemerintah Desa Junrejo!
2. Untuk mengetahui Apa saja Faktor pendukung dan Penghambat Pelayanan Prima Pemerintah Desa Junrejo Kota Batu!

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang disebutkan sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menghasilkan beberapa hasil yang bermanfaat:

1. Secara Akademik

Untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang perlu memenuhi persyaratan tertentu.

2. Secara Praktis

Kepada Pemerintah Desa, kami mohon tanggapannya mengenai Badan Permusyawaratan Desa (BPD) dan pelayanan prima yang diberikan Pemerintah Desa Junrejo.

DAFTAR PUSTAKA

- Dari. 2014. *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta : Gava Media
- Hayat. 2015. *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta
- Mukrom, Zaenal. 2015. *Manajemen pelayanan publik*. Bandung : Hak Cipta.
- Maleong, J Lexy. 2016. *Metologi penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosdakarya
- Sinambela.2012 *Reformasih pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Wibowo 2010. *Manajemen pelayanan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Makrom. 2018. *Manajemen pelayanan publik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Sugiyono. 2017. *Metode penelitian kualitatif, dan R&D*. Bandung: PT Alfabet,
- Moleong, Lexy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Mahmudi.2015. *Manajemen pelayanan Sektor publik*, Yogyakarta: Upp Stim Ykpn
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik (ke satu)*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Soejadi (1997: 107) Analisis Manajemen Pengukuran dan Implikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Prespektif Asia, edisi 9, buku 2. Salemba empat.

Jakarta

Gibson, J. L., Ivancevich, J. M., & Donnelly, J. H. (2017). *Organisasi: Perilaku, Struktur, Proses*. (Terjemahan) Edisi Delapan.

Jakarta: Binarupa Aksara.

Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik* Edisi 3. Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.

Pasolong, Harbani. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung:

Alfabeta, CV

Siagian Sondang P., 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Cetakan Pertama, PT

Rineka Cipta, Jakarta.

Nurhasyim.2004. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Graha Ilmu

Upaya Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada

Masyarakat Predik Kwan 2013, Vol.2, N0, 2. (Kabupaten Monokwari :

Jurnal Ilmu sosial dan Ilmu Politik (JISIP), Hal 26-27

Undang-Undang No 6 Tahun 2014 Tentang Desa