

**RESPONSIVITAS APARAT DESA DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN PUBLIK
DI DESA MOJOREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU**

SKRIPSI

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



Disusun Oleh:

ADRIANUS GUNAWAN WEKE

2020210124

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

2023

RINGKASAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Masyarakat mengartikan “pelayanan publik” pada Pasal 1 Ayat 1. Sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan, pelayanan publik dicirikan sebagai suatu tindakan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh lembaga yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dan masyarakat. masyarakat untuk memenuhi tuntutan administratif, keuangan, dan layanan lainnya. Penggambaran pegawai negeri yang cerdas, berkelakuan baik, dan patuh pada norma sosial merupakan salah satu permasalahan utama yang dihadapi pemerintah, khususnya pemerintah daerah, di era globalisasi ini. Hal ini merupakan permasalahan yang wajar untuk diatasi, mengingat informasi faktual yang menunjukkan keinginan masyarakat agar pegawai pemerintah dapat mencapai kesuksesan dalam memberikan layanan berkualitas tinggi. Pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagaimana ditentukan oleh peraturan perundang-undangan merupakan salah satu prasyarat terselenggaranya pelayanan publik oleh penyelenggara negara. Pelayanan masih mempunyai kendala dan perlu ditingkatkan. Kemampuan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terbaik menjadi terhambat, misalnya ketika aparat lalai dalam menegakkan hukum. Dengan menggunakan uraian permasalahan yang telah diberikan sebelumnya sebagai pedoman, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui daya tanggap aparat Desa Mojorejo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu.

Kata Kunci: Responsivitas, Pelayanan Publik

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam hal memenuhi tuntutan seluruh warga negara dan penduduk sehubungan dengan produk, layanan, dan dukungan administratif yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik, layanan publik digambarkan sebagai “tindakan” atau “rangkaian kegiatan” yang dilakukan sesuai dengan persyaratan resmi. Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 memiliki istilah demikian.

Menghadirkan perwakilan pemerintah sebagai tenaga profesional yang memberikan pelayanan publik, berperilaku baik, dan memenuhi harapan masyarakat merupakan salah satu permasalahan terbesar yang dihadapi pemerintah di era globalisasi ini. Khususnya bagi pemerintah daerah, hal ini benar adanya. Permasalahan ini masuk akal mengingat keinginan masyarakat adalah agar pegawai pemerintah dapat menjalankan tugasnya seefisien mungkin agar memberikan manfaat bagi masyarakat dalam jangka panjang.

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu permasalahan utama yang harus ditangani oleh pejabat pemerintah untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu, kepercayaan masyarakat diperoleh melalui penyediaan layanan yang berkualitas. Karena merupakan hak masyarakat untuk menerima layanan berkualitas tinggi dan karena pegawai pemerintah diharapkan memberikan layanan yang luar biasa sesuai dengan nilai-nilai layanan yang cepat,

akurat, sederhana, terjangkau, transparan, dan non-diskriminatif, maka masyarakat menjadi semakin penting. Semakin mengetahui tugas dan fungsi pokok pegawai pemerintah.

Menurut Pasolong (2014), pelayanan diartikan sebagai suatu tindakan yang dilakukan secara langsung atau tidak langsung untuk memenuhi keinginan orang lain yang dilakukan oleh seorang individu, sekelompok orang, atau organisasi. Melayani orang lain juga mencakup aktivitas mencapai tujuan dengan memanfaatkan perbuatan orang lain.

Organisasi publik sangat penting karena daya tanggap mereka menunjukkan kemampuan mereka untuk memberikan layanan yang memenuhi tuntutan seluruh masyarakat suatu negara. Oleh karena itu, sikap responsif merupakan strategi yang berguna untuk menyelesaikan permasalahan dalam pemberian layanan masyarakat di tingkat lokal, regional, dan nasional. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa jika pembuat kebijakan yang terinformasi mampu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat dan menyelesaikan permasalahan dengan cara yang sesuai dengan kepentingan publik, maka pemerintah pusat dan daerah akan menerima kebutuhan tersebut (Widodo, dalam Aprilia, 2019).

Dalam hal pemberian layanan publik, ketanggapan aparat desa menunjukkan bahwa metode yang diterapkan sudah optimal bagi masyarakat. Perbaikan dalam pengelolaan tata kelola sektor publik diperlukan karena kinerja pejabat sektor publik sangat mempengaruhi kapasitas lembaga dalam memberikan layanan. Fokus harus ditempatkan secara khusus pada bagaimana membantu para pejabat agar dapat bekerja lebih baik sebagai perwakilan pemerintah dan

masyarakat yang dapat berupaya untuk memajukan pengembangan profesional mereka.

Menurut Dwiyanto (2017), negara-negara maju telah membuat kemajuan signifikan dalam strategi pemberian layanan yang berfokus pada pelanggan, sehingga menghasilkan peningkatan efisiensi, empati, dan daya tanggap.

Penyelenggaraan layanan publik bergantung pada sikap pegawai pemerintah yang akomodatif atau peka terhadap kebutuhan masyarakat umum atas layanan yang ditentukan oleh undang-undang (Herdini & Widiyarta, 2020).

Pelayanan di beberapa bidang masih kurang dan masih bisa ditingkatkan. Misalnya, pihak berwenang mungkin lalai dalam menegakkan ketepatan waktu, sehingga menghambat kemampuan masyarakat untuk mendapatkan sumber daya yang dibutuhkan untuk menerima layanan terbaik (Aprilya, 2019).

Mengingat kekhawatiran di atas, penting untuk memperoleh pengetahuan lebih lanjut mengenai daya tanggap layanan agar entitas sektor publik dapat memberikan layanan terbaik.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat ketanggapan yang ditunjukkan aparat Desa Mojorejo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalahnya adalah:

1. Seberapa responsif perangkat desa di Desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu dalam memberikan pelayanan publik?
2. Apa saja faktor yang mendorong dan menghambat daya tanggap aparat Desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu dalam memberikan pelayanan publik?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut tujuan penelitian berdasarkan konteks dan rumusan masalah tersebut di atas:

1. Untuk menilai ketanggapan perangkat Desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu dalam memberikan pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui unsur apa saja yang ada di Desa Mojorejo Kecamatan Junrejo Kota Batu yang mendorong dan menghambat respon aparat desa dalam memberikan pelayanan publik.

1.4 Manfaat Penelitian

Pembaca juga diharapkan dapat merasakan manfaat dan manfaat dari penelitian ini dalam hal-hal berikut:

1. Manfaat Akademis
 - Tujuan dari studi ini adalah untuk meningkatkan pengetahuan administrasi publik dan memberikan wawasan segar mengenai pengembangan tata kelola yang efektif, khususnya di bidang responsif terhadap penyampaian layanan publik.

- Universitas dapat menciptakan hubungan dan upaya kolaboratif antara lembaga, dunia usaha, dan penyelenggara.
- Kita dapat menilai daya tanggap suatu lembaga dalam memberikan layanan publik dengan menggunakan temuan penelitian.

2. Manfaat Praktis

- Bagi Mahasiswa

Pedoman utama untuk memahami berbagai pendekatan implementasi dan kewajiban suatu lembaga atau organisasi ketika mengkaji bagaimana menanggapi penyediaan layanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang relevan diperoleh dari temuan penelitian ini.

- Bagi Pembaca

Pembaca dapat mengetahui berbagai metode pelaksanaan dan kewajiban Perangkat Desa dalam memberikan pelayanan publik dengan membaca temuan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilya, S. (2019). *Responsivitas dan Pelayanan Publik* di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. Ilmu Administrasi Negara.
- Annas, A. (2017). *Interaksi Pengambilan Keputusan dan Evaluasi Kebijakan*. Makassar: Celebes Media Perkasa.
- Al Muchtar, Suwarma. (2015). *Dasar Penelitian Kualitatif*. Bandung.: Gelar Pustaka Mandiri.
- Dwiyanto, A. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, A. (2006). *Mewujudkan Good Governance dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- Herdini, F., & Widiyarta, A. (2020). *Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Menangani Keluhan Pelanggan di Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kabupaten Nganjuk*. Public Administration
- Hardiyansyah, (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Johny Lumolos, (2017). *Perilaku Aparatur Sipil Negara dalam Pelayanan Publik* Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sam Ratulangi
- Muchamad Samsudin, (2021). Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Sumber Daya Manusia dan Responsivitas Pegawai Universitas Diponegoro.
- Nawi, R. (2017). *Perilaku kebijakan Organisasi*. Makassar: CV Sah Media.
- Pasolong, H. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta
- Poewardarminta, W.J.S. (1993). Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta. Balai Pustaka Nasional.
- Pasolong, H. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Purwanto, Agus & Kumorotomo, Wahyudi. (2005). *Birokrasi Publik Dalam Sistem Politik Semi Parlementer*. Yogyakarta: Gava Media

- Rasdiana, Riski Ramadani. (2021). *Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik* diDinas Kependudukan danPencatatan Sipil Kabupaten Bone Universitas Muhammadiyah Makassar
- Rismawati, Madani, M., & Rahim, S. (2015). *Responsivitas pelayanan perceraian* kantor pengadilan agama sengkang kabupaten wajo
- Rukmana, N. S. (2019). *Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu* (Dpmpstsp) Kabupaten Sinja
- Maschab, Mashuri. (2013). *Politik Pemerintahan Desa* di Indonesia. Yogyakarta : Polgov Fisipol UGM.
- Sugiyono, (2018). *Metode penelitian Kuantitatif,Kualitatif, R & D*. Bandung Alfabeta
- Santosa, Pandji.(2008). *Administrasi Publik*. Bandung; Refika Adiatma
- Sinambela, Lijan P dkk. (2006). *Reformasi Birokrasi*. Jakarta; Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan P dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta : Bumi Aksara
- Syahrudin, N. I., Andriansyah, & Prasetyo, A. J. (2020). *Penerapan Kypso Dalam Pelayanan Publik* Sebagai Perwujudan New Public Service Paradigma
- Taupik Rahman, (2017). *Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik*.
- Tangkilisan, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta;Grasindo

Undang-Undang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelayanan Publik

Undang-Undang Desa Nomor 6 tahun 2014 Pasal 1 Ayat 2 pemerintahan desa

Peraturan Pemerintah RI No. 43 tahun 2014 tentang Desa