

# Adrianus Gunawan weke

*by* UNITRI Press

---

**Submission date:** 27-May-2024 10:16PM (UTC-0500)

**Submission ID:** 2292325367

**File name:** Adrianus\_Gunawan\_weke.docx (3.71M)

**Word count:** 977

**Character count:** 6804

**RESPONSIVITAS APARAT <sup>9</sup> DESA DALAM MEMBERIKAN  
PELAYANAN PUBLIK  
DI DESA MOJOREJO KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:  
ADRIANUS GUNAWAN WEKE  
2020210124**

**<sup>1</sup>  
KOMPETENSI MANAJEMEN PELAYANAN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADEWI  
MALANG  
2023**

## RINGKASAN

7 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 13 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, berkehlak 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 mengungkap 2 uraian permasalahan yang telah diberikan sebelumnya sebagai pedoman, maka tujuan 1 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, 1 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 <sup>2</sup> 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.

<sup>6</sup> 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.



# Adrianus Gunawan weke

## ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

19%

INTERNET SOURCES

6%

PUBLICATIONS

6%

STUDENT PAPERS

## PRIMARY SOURCES

1	<a href="http://rinjani.unitri.ac.id">rinjani.unitri.ac.id</a> Internet Source	4%
2	<a href="http://digilibadmin.unismuh.ac.id">digilibadmin.unismuh.ac.id</a> Internet Source	2%
3	<a href="http://garuda.ristekbrin.go.id">garuda.ristekbrin.go.id</a> Internet Source	2%
4	Submitted to University of Muhammadiyah Malang Student Paper	2%
5	Submitted to Universitas Islam Indonesia Student Paper	1%
6	<a href="http://eprints.umm.ac.id">eprints.umm.ac.id</a> Internet Source	1%
7	<a href="http://mahesainstitute.web.id">mahesainstitute.web.id</a> Internet Source	1%
8	<a href="http://etheses.uin-malang.ac.id">etheses.uin-malang.ac.id</a> Internet Source	1%
9	<a href="http://eprints.umpo.ac.id">eprints.umpo.ac.id</a> Internet Source	1%

10	<a href="http://e-journal.unair.ac.id">e-journal.unair.ac.id</a> Internet Source	1 %
11	<a href="http://repository.iainkudus.ac.id">repository.iainkudus.ac.id</a> Internet Source	1 %
12	<a href="http://www.scilit.net">www.scilit.net</a> Internet Source	1 %
13	Amelia Tr Utami, Hadi Ismanto, Yuni Lestari. "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2016 Publication	1 %
14	<a href="http://jppipa.unram.ac.id">jppipa.unram.ac.id</a> Internet Source	1 %
15	Bima Sujendra, Nahot Sihaloho. "Etika Aparatur Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Adminsitrasi Kependudukan Masa Pandemi Covid-19 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Mempawah", KEMUDI : Jurnal Ilmu Pemerintahan, 2021 Publication	1 %

Exclude quotes  On

Exclude matches  Off

Exclude bibliography  On

# Adrianus Gunawan weke

---

PAGE 1

---

PAGE 2

---

PAGE 3

---

PAGE 4

---

PAGE 5

---

PAGE 6

---

PAGE 7

---