

**ANALISA KUALITAS PELAYANAN PADA MALANG CREATIVE CENTER  
DALAM MENUNJANG KREATIVITAS PEMUDA  
DI KOTA MALANG**

**SKRIPSI**

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



**OLEH :**

**LEPALDO**

**NIM. 2020210044**

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

**2024**

## RINGKASAN

Tugas utama pemerintah adalah melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan publik. Yang dimaksud dengan “pelayanan publik” adalah serangkaian tindakan atau serangkaian tindakan yang diambil sebagai tanggapan terhadap permintaan warga negara dan penduduk atas pengelolaan, barang, dan jasa yang ditawarkan oleh penyedia layanan publik sesuai dengan hukum. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor pendorong dan penghambat yang mempengaruhi kualitas pelayanan Malang Creative Center serta bagaimana kualitas tersebut mempengaruhi perkembangan kreativitas generasi penerus. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Kesimpulan penelitian menunjukkan seberapa baik program Malang Creative Center mendorong generasi muda di Kota Malang untuk berkreasi. Bukti nyata, ketergantungan, daya tanggap, jaminan, dan empati merupakan lima faktor kualitas layanan yang diteliti dalam penelitian ini. Semuanya menunjukkan kualitas layanan yang sangat baik, dan rata-rata temuan studi indikator menunjukkan bahwa indikator tersebut baik.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kreativitas, Pemuda

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan industri kreatif masyarakat setempat, termasuk seni dan budaya, sangat bergantung pada pelayanan prima yang ditawarkan Pusat Kreatif Kota Malang. Malang Creative Center harus memberikan pelayanan yang berkualitas guna menumbuhkan kreativitas generasi muda Kota Malang. Ketika mendapat pelayanan prima, generasi muda akan termotivasi untuk mengembangkan minatnya, berpartisipasi lebih aktif dalam berbagai usaha kreatif, dan menciptakan karya yang unik. Di masa globalisasi saat ini dan di masa depan, beberapa organisasi terpaksa melakukan restrukturisasi karena perubahan kondisi ekonomi dan persaingan global. Di sisi lain, pelayanan yang tidak efektif dapat menghambat kreativitas generasi muda dan meningkatkan keinginan mereka untuk maju dalam pembangunan perkotaan (Raueni, 2016). Malang Creative Center harus senantiasa berbenah dan memperbaiki program-programnya agar tetap terdepan dan efektif dalam mendorong kreativitas generasi muda dalam menghadapi kemajuan teknologi yang pesat dan persaingan yang ketat. Oleh karena itu, perlu dilakukan penilaian secara menyeluruh terhadap kualitas layanan yang diberikan Pusat Kreatif Malang. Kualitas pelayanan pada instansi pemerintah. Kemajuan teknologi menjadi salah satu faktor utama yang mendorong meluasnya dunia industri kontemporer.

Tingkat kepuasan yang ditunjukkan oleh pengguna jasa kemudian diperhitungkan dalam penyempurnaan penyelenggaraan pelayanan publik. Peningkatan layanan harus mempertimbangkan tuntutan klien yang terus berkembang serta kemajuan informasi, komunikasi, dan data. Dalam pendekatan ini, kualitas pelayanan publik dapat tetap baik meskipun berjalan secara dinamis. Berbagai sektor lain, seperti sektor kerajinan atau kreatif, juga berkembang selain bisnis industri dan jasa. Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan akses setiap warga negara terhadap barang, jasa, dan dukungan

administrasi. Pemberian layanan publik dapat berfungsi sebagai ukuran efektivitas operasi pemerintah.

Pelayanan publik yang diartikan sebagai pelayanan yang diberikan kepada orang atau kelompok yang berkepentingan terhadap organisasi sesuai dengan aturan yang ditetapkan dan standar mendasar, merupakan tugas lain yang diberikan kepada birokrasi pemerintah (Harsono, 2019). Kota Malang di Indonesia, yang merupakan bagian dari provinsi Jawa Timur, mengalami perkembangan pesat akhir-akhir ini. Peningkatan ini meningkatkan permintaan akan inovasi di kota. Pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan orang-orang dalam masyarakat atau mereka yang berkepentingan dengan organisasi dengan mematuhi aturan dan prosedur yang ditetapkan. Pelayanan publik didefinisikan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 sebagai kegiatan atau rangkaian tindakan yang dilakukan dalam jangka waktu tertentu oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan seluruh warga negara dan penduduk mengenai komoditas, jasa, dan/atau pelayanan administrasi. Kesesuaian dengan hukum (Simangunsong, 2016). Kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik mengacu pada harapan masyarakat bahwa layanan tersebut akan berfungsi secara efektif, menangani sumber pendanaan secara bertanggung jawab, dan memberikan akuntansi yang terbuka kepada masyarakat.

Program pemerintah yang mendorong kreativitas generasi muda harus terus digalakkan karena generasi muda merupakan aset yang sangat berharga bagi keberhasilan suatu negara. Daya cipta generasi muda dapat mendorong kemajuan masyarakat, pertumbuhan ekonomi, dan kecerdasan. Pertumbuhan sosial dan ekonomi suatu daerah sangat bergantung pada kemampuan warganya dalam mengekspresikan kreativitasnya. Administrasi publik ini mencakup semua badan usaha, lembaga administrasi negara, lembaga otonom yang dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan publik, dan organisasi layanan hukum lainnya yang didirikan hanya dengan tujuan melayani kepentingan umum. Pelayanan publik meliputi pemenuhan kebutuhan orang atau organisasi dalam masyarakat yang memberikan sumbangan kepada organisasi

tersebut sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan (Puri, 2021). Apalagi di daerah yang banyak potensi kreatifnya, seperti Kota Malang, yang banyak generasi mudanya yang memiliki kemampuan kreatif dan berbakat di berbagai profesi seni. Salah satu wadah utama untuk membina kreativitas generasi muda adalah Pusat Kreatif Malang yang mendapat bantuan dari Dinas Koperasi Perindustrian dan Perdagangan Kota Malang dalam rangka menopang ekonomi kreatif kota tersebut. Malang Creative Center bertujuan untuk memberikan tempat tinggal dan jaringan bantuan bagi generasi muda kreatif di Kota Malang. Pusat ini menawarkan berbagai sumber daya untuk membantu kaum muda dalam memenuhi potensi kreatif mereka. Namun sebelum standar layanan Malang Creative Center ditingkatkan, penting untuk melakukan kajian mendalam tentang bagaimana fasilitas ini dapat memenuhi tuntutan generasi pemikir kreatif masa depan dan bidang apa saja yang dapat ditingkatkan untuk mendukungnya.

Saat ini tidak mungkin memisahkan kreativitas dari kemajuan masyarakat dan perekonomian. Menurut Munandar (2017), kreativitas adalah kemampuan memahami pasangan baru yang memiliki karakteristik sosial yang menonjol. Mengingat globalisasi dan meningkatnya persaingan, kreativitas sangat penting bagi pembangunan daerah dalam konteks seni, ekonomi, dan inovasi. Kota Malang di Jawa Timur juga merupakan pusat kreativitas, terkenal dengan keindahan alam yang melimpah dan energi kreatif dalam segala perwujudannya. Mengingat hal ini, penting untuk melakukan investigasi lebih mendalam terhadap Malang Creative Centre, sebuah perusahaan yang didedikasikan untuk membantu dan mempromosikan karya seni anak muda kota. Tesis ini akan mengkaji peran Malang Creative Center dalam menumbuhkan jiwa kreatif generasi muda yang tinggal di Kota Malang. Penting untuk memahami bagaimana pusat kreatif dapat mendorong generasi muda untuk menjadi kreatif, mengingat sifat kreativitas yang tidak terbatas. Malang Creative Center membina kerjasama masyarakat, program pelatihan, fasilitas pengembangan, dan bantuan karir untuk

mewujudkan potensi kreatif generasi muda. Saat ini sedang ramai diperbincangkan betapa pentingnya pemerintah memberikan pelayanan.

Inovasi sangat penting dalam mendukung layanan yang diberikan oleh birokrasi untuk mencapai kesuksesan sosial. Setiap ide atau modifikasi inovatif yang berpotensi membantu masyarakat secara langsung atau tidak langsung dikategorikan sebagai layanan “inovasi publik”. Dengan kata lain, inovasi dalam pelayanan publik tidak memerlukan temuan baru. Sebaliknya, hal ini mungkin melibatkan perspektif baru yang mendorong pertumbuhan konsep dan metode baru tanpa kendala. Sebaliknya, hal ini bisa muncul sebagai konsekuensi dari peningkatan atau pengembangan ide-ide yang sudah ada. Inovasi publik yang dipimpin pemerintah harus diterapkan sebagai bagian dari proses pembangunan agar dapat memberikan manfaat bagi masyarakat dan memberikan hasil yang dapat digunakan untuk layanan di masa depan (Rosaliani, 2022). Hal ini juga disebutkan dalam Peraturan Menteri Nomor 31 Tahun 2004, Pasal 1 Ayat 1 yang menyatakan bahwa untuk mempercepat perbaikan pelayanan publik, perlu dikembangkan inovasi pelayanan publik di Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah secara kompetitif, adaptif, dan berkelanjutan. Pentingnya menilai kebahagiaan generasi muda yang menggunakan Malang Creative Center untuk menjamin kelangsungan jangka panjangnya. Analisis kualitas layanan dapat menunjukkan apa yang sudah berjalan dan apa yang perlu ditingkatkan. Melihat konteks di atas, maka peneliti mengambil keputusan untuk melakukan kajian guna mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai kualitas layanan yang dapat menumbuhkan kreativitas generasi muda dengan judul **“Analisa Kualitas Pelayanan Pada Malang Creative Center Dalam Menunjang Kreativitas Pemuda Di kota Malang”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Beberapa rumusan masalah yang perlu diperjelas untuk menganalisis fungsi Malang Creative Center dalam pembinaan kreativitas remaja di Kota Malang:

1. Seberapa baik layanan yang diberikan Malang Creative Center dalam menumbuhkan kreativitas generasi muda?
2. Apa sajakah variabel-variabel yang memudahkan dan menghambat kemampuan Malang Creative Center dalam memberikan layanan berkualitas tinggi yang bertujuan untuk menumbuhkan kreativitas muda di Kota Malang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

1. Mengakui kualitas layanan yang diberikan Malang Creative Center untuk menumbuhkan kreativitas generasi muda, termasuk kemajuan seni, budaya, dan perekonomian masyarakat setempat.
2. Mengetahui variabel-variabel pendorong dan penghambat Malang Creative Center yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada generasi muda di Kota Malang.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat adalah keuntungan yang diharapkan dari penelitian ini:

1. Kontribusi Ilmiah. Pemahaman lebih lanjut mengenai elemen-elemen yang mempengaruhi kualitas layanan dan peran kreativitas dalam menumbuhkan kreativitas generasi muda akan dimungkinkan berkat penelitian ini.
2. Peningkatan Kualitas Pelayanan: Temuan penelitian ini diharapkan dapat membantu Malang Creative Center dalam menentukan apa yang harus diubah untuk meningkatkan kualitas penawarannya.

Dengan mempertimbangkan tujuan dan manfaat tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan tambahan pengetahuan yang signifikan terhadap fungsi pusat kreatif dalam menumbuhkan kreativitas remaja dan bagaimana meningkatkan kualitas penawaran mereka dapat bermanfaat bagi generasi muda di Kota Malang.

### 3. DAFTAR PUSTAKA

- Erlianti, D. 2019. Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik & Bisnis*, 9-18. <https://ejournal.stia-lk-dumai.ac.id/index.php/japabis/article/view/3>
- Harsono, Budi. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kecamatan Johar Baru Kota Administrasi Jakarta Pusat. <https://mail.journal.moestopo.ac.id/index.php/paj/article/view/777>. Diakses Pada 25 September 2023.
- Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. 2019. *Metode Penelitian : Pedoman Penelitian Bisnis Dan Akademik*. Jakarta: Lembaga Pengembangan Manajemen dan Publikasi Imperium (LPMP Imperium).
- Jati, W. R. 2011. Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu politik* , 68-78. <https://journal.ugm.ac.id/jsp/article/view/10926>
- Maryam, S., Zauhar, S., & Saleh, C. 2016. Strategi Perencanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pelayanan Administrasi Kepenndudukan Di Kabupaten Sampang). *Wacana Journal Of Social and Humanity Studies*. <https://wacana.ub.ac.id/index.php/wacana/article/view/401>
- Mukhtar, K. A. 2020. Pengaruh Kepemimpinan Kepala Madrasah dan Motivasi Kerja Guru Terhadap Kreativitas Guru MTSN Se-Kabupaten Madiun. *Southeast Asian Journal Of Islamic Education Management*, 9-23. <https://sajiem.iainponorogo.ac.id/sajiem/article/view/2>
- Munandar, U. 2017. *Pengembangan Kreatifitas Anak Berbakat*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Mustanir, A. 2022. *Pelayanan Publik*. Pasuruan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.
- Nasikhah, M. A. 2019. Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial dan Politik*, 26-37.
- Prasetyorini, P., A, M. U., Ula, T., Suharno, Fauzan, R., Nugroho , L., et al. 2023. *Ekonomi Kreatif*. Global Eksekutif Teknologi.
- Pundenswari, P. 2017. Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Bidang Kesehatan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jural Ilmiah Bidang Ilmu Administrasi Negara*, 13-21. <https://journal.uniga.ac.id/index.php/JPB/article/view/2>
- Puri, A., Putri, H., Nurshabrina, A., & Hardjati, S. 2021. Analisis Faktor Kinerja Organisasi Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Semarang. *Journal Publicuho*, 4 (2) 433-446. <https://ojs.uho.ac.id/index.php/PUBLICUHO/index>
- Rohaeni, H. 2016. Model Gaya Kepemimpinan dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai. *Ecodemia*, Vol. 4, No.1:2355-0295. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemia/article/view/294>. Diakses pada 25 September 2023.
- Rosaliani, & Palenewen, J. D. 2022. Inovasi Pelayanan Publik "Hadohop Via Daring" Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Katingan Selama Pandemi Covid-19. *Wacana Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Interdisiplin*, 9 (4).
- Sanny, L., Cahyani, R. A., & Andhika, Y. 2013. Analisis Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kreativitas Karyawan Perum Pegadaian (Kanwil). *Binus Business Review*, 388-397. <https://journal.binus.ac.id/index.php/BBR/article/view/1170>
- Septiana, N., Suwitri, S., & Nurcahyanto, H. 2015. Analisis Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan. *Jurnal Tinjauan Kebijakan dan Manajemen Publik*, 175-187. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jppmr/article/view/10422>
- Simangunsong, F. 2016. Penguatan Pelayanan Pemerintahan Di Wilayah Perkotaan Indonesia Studi Pemekaran Kecamatan Di Kota Bogor Provinsi Jawa Barat. 12-29. <http://eprints.ipdn.ac.id/2523/>. Diakses Pada 28 September 2023.



- Sofiati, I., Qomariah, N., & Hermawan, H. (2018). Dampak Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Konsumen . *Jurnal Sains Manajemen Dan Bisnis Indonesia*, 8 (2). <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/index.php/SMBI/article/view/1792>
- Sopannah, Bahri, S., & Ghozali, M. 2020. *Ekonomi Kreatif Berbasis Kearifan Lokal*. Surabaya: Scopindo Media Pustaka.
- Subhan, S. 2021. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan (Studi Di Kantor Camat Sekarbela Kota Mataram). *Univaesitas\_Muhammadiyah\_Mataram*. <https://repository.ummat.ac.id/id/eprint/2465>
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Instrumen Penelitian*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suhartoyo. 2019. Implementasi Fungsi Pelayanan Publik Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). *Administrative Law & Governance Journal*. <https://ejournal2.undip.ac.id/index.php/alj/article/view/5074>
- Yunaz, H., Bachri, S., Oktaviani, N. F., Nugroho, L., Soeharjoto, Septidi, D., et al. 2022. *Ekonomi Kreatif*. Padang: Get Press.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Menteri PAN, 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Peyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta .Menteri PAN 2005. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Nomor: KEP/25/PAN/2/2005 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpen RB) Nomor 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2017. Tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha Peaturan Pemerintah.