

LEPALDO

by UNITRI Press

Submission date: 14-May-2024 02:16AM (UTC-0500)

Submission ID: 2271246624

File name: LEPALDO.docx (47.69K)

Word count: 1391

Character count: 9620

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

1
SKRIPSI



OLEH :

LEPALDO

NIM. 2020210044

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

MALANG

2024

RINGKASAN

17 tugas utama pemerintah adalah melayani masyarakat dengan memberikan pelayanan publik. Yang dimaksud dengan “pelayanan publik” adalah serangkaian tindakan at:16 serangkaian tindakan yang diambil sebagai tanggapan terhadap permintaan warga negara dan penduduk atas pengelolaan, barang, dan 1)sa 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

7 **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 memperbarui 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. ⁴ Pelayanan publik merupakan upaya negara untuk ⁵ 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 ¹¹ 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 ⁴ 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 ³ 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 otonom³ 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 sumbangan⁵ 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 bantuan¹³ 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”.¹⁴ 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 31⁸ 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”.

¹⁰ 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.

LEPALDO

ORIGINALITY REPORT

15%

SIMILARITY INDEX

15%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

2%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	123dok.com Internet Source	2%
2	repository.ub.ac.id Internet Source	2%
3	eprints.uniska-bjm.ac.id Internet Source	1%
4	adoc.pub Internet Source	1%
5	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	1%
6	docobook.com Internet Source	1%
7	docplayer.info Internet Source	1%
8	misbahfahrudin13.blogspot.com Internet Source	1%
9	www.allianz.co.id Internet Source	1%

10	databara.blogspot.com Internet Source	1 %
11	repository.unmuhjember.ac.id Internet Source	1 %
12	siat.ung.ac.id Internet Source	1 %
13	garuda.kemdikbud.go.id Internet Source	1 %
14	repository.umy.ac.id Internet Source	1 %
15	www.zonalinenews.com Internet Source	1 %
16	Yunita Ratna Sari. "Inovasi Pelayanan Publik Melalui Solo Destination di Kota Surakarta, Jawa Tengah", Sawala : Jurnal Administrasi Negara, 2019 Publication	<1 %
17	text-id.123dok.com Internet Source	<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On

LEPALDO

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9
