

**STRATEGI PELAYANAN PRIMA DI KANTOR DESA DALISODO KECAMATAN
WAGIR KABUPATEN MALANG**

SKRIPSI

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



Oleh :

MELANIA SINTA SERI RATNA

2018210171

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

2024

RINGKASAN

Tujuan dari tesis ini adalah untuk mendeskripsikan rencana layanan istimewa yang diterapkan oleh Pemerintah Desa Dalisodo, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang guna memaksimalkan manfaat peningkatan layanan surat permohonan. Strategi metodologis yang digunakan peneliti adalah kualitatif. Untuk memilih informan penelitian ini, peneliti menggunakan purposive sampling. Peneliti mengumpulkan data dengan menggunakan berbagai teknik, seperti wawancara, dokumentasi, dan observasi. Untuk mengambil kesimpulan, mereka juga menggunakan strategi analisis, visualisasi data, dan reduksi data. Berdasarkan hasil penelitian, pemerintah desa berupaya memenuhi standar tujuh cara pelayanan unggulan melalui berbagai upaya yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanannya. Jaringan online, infrastruktur, fasilitas, dan sumber daya peralatan yang sesuai merupakan komponen penting dari strategi layanan kelas satu. Selain aspek positifnya, ada juga faktor yang merugikan Anda, seperti masih banyaknya masyarakat yang belum mengetahui layanan yang memerlukan surat lamaran atau pentingnya layanan tersebut dalam pengelolaan data kependudukan.

Kata Kunci : Strategi, Pelayanan Prima

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah yang sesuai dengan tujuan UUD 1945, pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk mengawasi dan mengatur sendiri kegiatan pemerintahannya. Untuk mencapai kesejahteraan warganya, pemerintah daerah menggunakan pelayanan, partisipasi masyarakat, dan pemberdayaan sebagai metodenya. Salah satunya memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik mendapat banyak perhatian karena merupakan salah satu tolak ukur yang digunakan untuk menilai efektivitas otonomi daerah.

Sesuai dengan penjelasan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada Pasal 1 Ayat 1, pemerintah wajib memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada setiap orang yang menerima pelayanan sesuai dengan kebutuhannya; ini berarti bahwa layanan harus efektif, masuk akal, tepat waktu, dan terukur. merupakan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pihak-pihak yang terlibat dalam pemberian layanan. Hal ini sebagai upaya memenuhi harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Permasalahan ini bermula dari perlunya para pelaksana menyediakan infrastruktur yang memadai, fasilitator berkaliber tinggi, dan sumber daya peralatan yang memenuhi kriteria untuk memberikan pelayanan publik yang terbaik.

Selama pemerintahan desa memperoleh pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah daerah, maka sistem penyelenggaraannya menganggap otonomi daerah telah selesai. Selain itu, pemerintah desa dan pusat kini wajib menyediakan layanan yang lebih beragam kepada masyarakat. Pelayanan pemerintah desa dibagi menjadi tiga kategori, yaitu pelayanan publik, pelayanan pembangunan, dan pelayanan/pemberdayaan masyarakat. Hal ini pada hakikatnya menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik kepada elemen masyarakat desa dapat menciptakan dan mewujudkan kesejahteraan masyarakat, hal ini ditunjukkan dengan

arah proses penyelenggaraan pemerintahan daerah dan tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia yaitu dinyatakan secara tegas dalam Pembukaan UUD 1945. Mereka adalah orang-orang baik.

Bisnis bekerja keras untuk memenuhi dan melampaui harapan konsumen dengan menawarkan layanan terbaik. Untuk menjaga kepuasan pelanggan, mereka harus mendapatkan kepercayaan mereka. Hal ini menunjukkan dedikasi untuk menyediakan layanan pelanggan terbaik. Pelayanan yang optimal dan hebat sangat berkaitan demi meningkatkan kebahagiaan klien. Tujuan akhir dari pelayanan yang baik adalah komunitas yang bahagia. Apabila pelayanan tersebut memenuhi persyaratan pelayanan yang diterima, maka kepuasan tersebut dapat dialami. Aspek mendasar dari pelayanan publik adalah kewenangan yang diberikan kepada wakil pemerintah dalam kapasitasnya sebagai pelayan publik untuk memberikan pelayanan tertentu kepada masyarakat.

Pemerintah desa menyediakan berbagai layanan. Dari pengamatan awal, para peneliti di Desa Dalisodo menemukan bahwa masih banyak masyarakat yang belum mengetahui standar layanan komunikasi, khususnya. Oleh karena itu, surat-surat yang mereka bawa ketika pergi ke desa untuk mengurus dokumen-dokumen yang diperlukan tidak lengkap, dan mereka harus kembali untuk menyelesaikannya. Selain itu, hal ini mungkin memakan waktu cukup lama, yang akan memperlambat penyampaian layanan dan membuat orang kurang memiliki pengetahuan tentang pengelolaan email secara umum.

Pemerintah Desa Dalisodo merupakan penyedia layanan yang terletak di desa ini, dekat dengan masyarakat. Layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang diminta pengguna. Sebagai penyedia jasa tingkat paling bawah, tentunya kami berupaya memberikan pelayanan yang lugas, memuaskan, tepat waktu, dan dilengkapi dengan fasilitas yang diperlukan guna meningkatkan teknik pelayanan yang unggul dan memenuhi harapan masyarakat sebagai konsumen jasa. Namun dengan memberikan pelayanan yang luar biasa akan membuat tingkat

kepuasan masyarakat terlihat jelas. Oleh karena itu, setiap tujuan layanan harus sepenuhnya memenuhi tuntutan masyarakat.

Memberikan layanan yang luar biasa lebih dari sekadar menciptakan strategi yang bisa diterapkan; hal ini juga mencakup pertimbangan bagaimana membantu konsumen tanpa mempertimbangkan status sosial mereka. Penulis bermaksud untuk melakukan penelitian tentang metode pemberian pelayanan yang optimal di Desa Dalisodo Kecamatan Wagir Kabupaten Malang dengan memperhatikan permasalahan tersebut di atas. Pelayanan pemerintahan Desa Dalisodo mengalami kemajuan sejak pemerintahan saat ini menjabat. Sebagai pusat pelayanan masyarakat, kantor desa terus melakukan peningkatan infrastruktur dan sumber daya manusia. Sebagaimana telah dibahas pada latar belakang yang ada, sehingga peneliti melaksanakan sebuah penelitian yang berjudul “Strategi pelayanan Prima Di Desa Dalisodo Kecamatan Wagir Kabupaten Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan konteks tersebut, peneliti mengidentifikasi permasalahan utama, yaitu:

1. Dari segi pelayanan yang diberikan, apa saja strategi pelayanan istimewa yang dimiliki Kantor Desa Dalisodo?
2. Apa saja variabel yang memudahkan dan menghambat pendekatan pelayanan luar biasa yang digunakan oleh Kantor Desa Dalisodo di Kecamatan Wagir Kabupaten Malang?

1.3 Tujuan penelitian

Tujuan-tujuan berikut dicapai selama studi ini:

1. Untuk mengetahui pendekatan pelayanan unggulan Desa Dalisodo dengan mengacu pada pelayanan yang diberikan.
2. Untuk mengetahui unsur-unsur yang mendorong dan menghambat taktik pelayanan unggul Desa Dalisodo.

1.4 Manfaat Penelitian

Selain tujuan penelitian di atas, manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.4.1 Manfaat Teoritis

Dalam upaya membangun kepercayaan masyarakat Desa Dalisodo, penelitian ini diyakini mampu memberikan lebih banyak pengetahuan dan bahan bacaan untuk menelaah praktik pelayanan yang unggul.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Memperluas keahlian penulis dalam menggunakan informasi yang diperoleh selama kuliah.
2. Di Desa Dalisodo sebagai faktor yang bermanfaat dan bermanfaat. Dengan demikian, hal ini dapat dimanfaatkan untuk menciptakan layanan yang lebih baik dan lebih inovatif sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alamsyahril dan Hamirul. 2020. *Good governance dalam perspektif kualitas pelayanan public*. Malang: Pustaka Learning Center.
- Ali, R. (2017). *Strategi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Desa Wolonwalu*. JUPEKN, 2(1), 1-15.
- Frimayasa, Manajemen Administrasi, Akademik Manajemen dan Sekretariat BSI Jakarta. Judul Penelitian : *Konsep Dasar dan Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat OOREDO. Volume 5, No. 1, Maret 2017*.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Kamal Fahmi, *Manajemen, Administrasi*, ASM Jakarta, Vol. XVII, No. 2, September 2017.
- Mulyawan, Rahman. 2016. *Birokrasi Dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS.
- Sellang, Kamarudin, dkk. 2019. *Strategi Dalam peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementas)*. Purwerojo: Qiara Media Partner
- Ndiki Ernesta, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungga Dewi, Vol. 5, No. 1 (2016).
- Selvi Rianti, Z. R. , & Yuliani, F. *Kualitas Pelayanan Publik*. JIANA (*Jurnal Ilmu Administrasi Negara*), 17(2), 412-419.
- Sinabela, Lijan Poltak, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan impelementasi)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Solekhan, Moch. 2014. *Penyelenggaraan Pemerintah Desa Berbasis Partisipasi Masyarakat*. Malang: Setara Press