

**PELAYANAN PRIMA DESA JEDONG KECAMATAN WAGIR  
KABUPATEN MALANG**

**SKRIPSI**

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



**OLEH:**

**MARIANUS MEGI NORI**

**NIM: 2019210087**

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

**2024**

## RINGKASAN

Berikut ini adalah beberapa contoh unsur pelayanan prima yang dapat dijadikan pedoman dalam memberikan pelayanan prima dalam upaya memuaskan masyarakat, yaitu: kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan kenyamanan. Selain menerima keluhan dari masyarakat, peneliti juga melihat adanya permasalahan dalam pelayanan publik, seperti metode dan prosedur kerja yang berbelit-belit. Kurangnya komunikasi antara masyarakat dengan petugas. Masih adanya persepsi masyarakat terhadap proses pelayanan yang terlalu rumit dikarenakan hasil temuan yang kurang akurat dan adanya kendala dalam memahami dan melaksanakannya. Jam kerja yang kurang diperhatikan oleh Pemerintah Desa Jedong. Berdasarkan pengabdian masyarakat dalam menerima pelayanan administrasi dari pemerintah, etos kerja, kemampuan memberikan pelayanan prima, dan tidak menghiraukan pikiran dan pendapat masyarakat. Mendahulukan kepentingan masyarakat Perilaku atau gerak-gerik seseorang dalam situasi tertentu atau saat berinteraksi dengan orang lain tercermin dalam sikapnya. Hal ini merupakan strategi dalam menciptakan dan membina hubungan pelanggan yang positif dan harmonis berdasarkan filosofi tiga A menurut Zulkarnain Wildan dan Sumarsono (2018). 2. Perhatian merupakan layanan yang memerlukan pemusatan perhatian untuk memberikan titik konsentrasi yang lebih kuat kepada pelanggan. 3. Tidak seperti semua bentuk layanan lainnya, tindakan merupakan aktivitas nyata yang melibatkan perubahan dari sikap menjadi perhatian. Pendekatan penelitian deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Tiga pendekatan digunakan untuk memperoleh data: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menemukan dan menyebarluaskan standar layanan administrasi untuk kebutuhan masyarakat di Desa Jedong, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang, bersama dengan unsur-unsur yang memudahkan atau menghalangi pemberian layanan tersebut, merupakan tujuan dari penelitian ini. Dalam memberikan layanan administrasi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, polisi Desa Jedong selalu menyambut masyarakat dengan senyuman dan bersikap sopan. Tingkat kepedulian yang ditunjukkan oleh polisi Desa Jedong, yang selalu memandu warga melalui proses penulisan surat dan memperhatikan masalah yang dihadapi lingkungan sekitar. Polisi Desa Jedong selalu bersedia membantu warga setempat dan cepat dalam menanggapi setiap masalah. Masih banyak pertanyaan yang belum terjawab tentang layanan administrasi untuk kebutuhan masyarakat. Salah satunya adalah bahwa petugas polisi Desa Jedong kurang menyadari kebutuhan masyarakat. Staf kantor desa masih dapat mengidentifikasi kebutuhan masyarakat.

**Kata Kunci:** Pelayanan Prima, Sikap, Perhatian, Tindakan

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kantor sering kali menjadi garis depan dari keseluruhan sistem organisasi institusi. Tingkat kepuasan karyawan, yang menunjukkan keberhasilan kantor, memberikan kontribusi yang signifikan terhadap reputasi institusi. Penelitian telah menunjukkan bahwa kemampuan organisasi untuk menyediakan layanan SDM yang proaktif, sopan, berfokus pada solusi, dan memuaskan pelanggan sangat penting bagi keberhasilannya (Imron, 2017). Ini adalah layanan unggul yang memiliki hubungan langsung dengan kantor atau lokasi tempat perusahaan melakukan operasi layanan pelanggannya.

Penyelenggaraan sistem pelayanan prima mutlak diperlukan dan mutlak diperlukan. Hal ini terkait dengan upaya untuk menjamin hak konstitusional masyarakat atas pelayanan yang layak guna mencapai kesejahteraan. Sebutan lain dari pelayanan prima adalah "pelayanan prima" yang merupakan kata lain dari "pelayanan prima". Karena telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, maka pelayanan prima dinilai sebagai yang terbaik. Untuk mencapai pelayanan prima, diperlukan kualitas kinerja yang efektif dan efisien yang akan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Pelayanan prima pada hakikatnya lebih difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat dan membantu mereka (Zulkarnain & Sumarsono, 2018: 7). Pelayanan prima akan menjadi tolok

ukur dalam menciptakan standar pelayanan dan membantu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Pelayanan publik menurun akibat lembaga pemerintah yang menunjukkan ketidakpedulian terhadap UU Pelayanan Publik dan memfasilitasi atau mendorong pemerasan dan korupsi di sektor publik. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, pemerintah harus memiliki kewenangan untuk meningkatkan dan menyediakan layanan publik yang tidak memadai. Pemerintah harus lebih proaktif dalam menetapkan standar layanan, prosedur layanan, dan topik lainnya agar masyarakat dapat memahami dan menerapkan aturan dengan lebih mudah.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang ditetapkan oleh pemerintah sebagai pedoman dalam rangka mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat, hakikat pelayanan publik adalah “memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan alih fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat.” Organisasi pemerintahan memerlukan berbagai kemampuan agar dapat memberikan pelayanan prima. Kemampuan dalam pemanfaatan teknologi dalam proses pelayanan, ketanggapan dalam memberikan pelayanan, ketelitian dalam bekerja, keterampilan berkomunikasi secara efektif, pemahaman dan apresiasi terhadap bahasa isyarat masyarakat, serta penanganan pengaduan masyarakat secara profesional merupakan beberapa contoh dari kemampuan tersebut.

Meskipun mungkin sulit untuk memberikan layanan yang luar biasa, masyarakat akan mendapatkan manfaat dan merasa bahwa mereka telah menerima perawatan yang sangat baik jika lembaga yang tepat dapat melakukannya dengan sukses. Dalam upaya untuk memuaskan masyarakat, perwakilan lembaga dapat memanfaatkan faktor-faktor layanan yang sangat baik (*service excellence*) berupa keterampilan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan, tanggung jawab, dan kenyamanan sebagai panduan saat memberikan layanan yang luar biasa.

Menurut Moonir (2013), pelayanan publik adalah upaya pemenuhan hak asasi manusia oleh individu atau kelompok masyarakat dengan menggunakan metode, prosedur, dan sistem tertentu untuk mencapai tujuan dasar. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah penugasan pemerintah untuk menjalankan perannya sebagai pemberi layanan dengan memberikan bantuan yang luar biasa kepada warga negaranya. Di lapangan, harapan dan kenyataan terus berbeda ketika tingkat pelayanan tidak sesuai harapan.

Berdasarkan hasil observasi awal di Desa Jedong pada bulan Juni 2022, untuk melakukan kerja lapangan bersama teman sejawat. Peneliti juga melihat bahwa masyarakat masih merasa khawatir dengan pelayanan publik, khususnya proses dan prosedur kerja yang berbelit-belit. Komunikasi yang kurang terjalin antara petugas dan organisasi masyarakat. Masyarakat secara umum masih menganggap pelayanan diberikan dengan prosedur yang berbelit-belit, sulit dipahami, sulit dilaksanakan, dan hasilnya tidak akurat. Pemerintah Desa Jedong masih kurang mengutamakan jam

kerja. Kemampuan pemerintah dalam memberikan pelayanan prima didasarkan pada etos kerja dalam memberikan pelayanan. Selain itu, pemahaman masyarakat umum tentang penyelenggaraan pelayanan masih jauh dari kata sempurna dalam memberikan pelayanan prima. Mengabaikan keinginan atau pandangan masyarakat dan tidak mau menghalangi akses masyarakat terhadap pelayanan administrasi. Peneliti melakukan kajian terkait “Pelayanan Prima di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Bagaimana wujud pengabdian masyarakat Desa Jedong, Kecamatan Wagir, Kabupaten Malang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Mengetahui dasar-dasar penyampaian layanan administrasi yang baik.
2. Memahami aspek-aspek prinsip pelayanan yang baik yang memudahkan dan menghambat penyediaan layanan administrasi.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Akademis

Temuan studi ini dapat dijadikan rujukan sebagai panduan atau digunakan untuk mempelajari lebih lanjut tentang dasar-dasar memberikan layanan pelanggan yang luar biasa sekaligus menawarkan layanan administratif kepada masyarakat, dan mempraktikkan ide-ide yang telah ditemukan.

## 2. Manfaat praktis

Selain berfungsi sebagai sumber informasi referensi bagi peneliti masa depan, penelitian ini diharapkan dapat memajukan pemahaman ilmiah tentang dasar-dasar penyampaian layanan luar biasa dalam penyediaan layanan administratif kepada masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asih, N. S., Nuridja, I. M., & Zukhri, A. (2016). Pengaruh Pelayanan Prima (Service Excellent) terhadap Kepuasan Pelanggan Salon Agata Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 7(2).
- Daryanto dan Ismanto Setyabudi, (2014), *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Media
- Frimayasa, A., & Kamal, F. (2017). Penerapan Pelayanan Prima Untuk Memenuhi Harapan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Pada Kelurahan Makasar, Jakarta Timur. *Vol. Xvi i, No. 2, September 2017, Xvii(2579-3314)*, 179-188.
- Haryani, T. N. (2020). Pelayanan Prima Melalui Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik Di Indonesia. *Kybernan: Jurnal Studi Pemerintahan*, 3(1), 40-54.
- Imron. (2017). *Manajemen Dan Etika Perkantoran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Kurniasih, L. W., & Widowati, N. (2016). Pelayanan Publik Dalam Menciptakan Pelayanan Prima Dalam Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pematang. *Jurusan Administrasi Publik*.
- Lestari, H. (2021). Pelayanan Prima Pada Rumah Sakit Umum Milik Pemerintahan Di Jawa (Studi Di Rumah Sakit Umum Pusat Dr. Kariadi Semarang, Rumah Sakit Umum Daerah Dr. Soetomo Surabaya, Dan Rumah Sakit Umum Pusat). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 3(2685-3582), 55-72.
- Lestari, M., & Supriyadi. (2019). Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Prima Pada Pegawai Puskesmas Kayon Palangka Raya. *Avicenna Journal Of Health Research*, 2, 1-13.
- Mansyur, S. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik. *Jurnal Academia*, 5, 965-972.
- Miles, MB, Huberman, AM, & Saldana, J. (2014). *Analisis data kualitatif*. SAGE Publications Ltd.
- Moonir, 2013. *Kinerja Organisasi Dan Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*, cetakan ke-37. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya
- Nandang, & Dkk. (2022). Pelatihan Pelayanan Prima Pada Pelaku Ekowisata Kampung Kopi Desa Mekar Buana Kabupaten Karawang. *4*, 79-101.
- Pasolong, Harbani. (2014). *Teori Administrasi Publik*. Cetakan ketiga. Bandung: CV. Alfabeta.
- Rahmayanty, Nina. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

- Rini, V. W., & Pujiastuti, A. (2017, September). Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Konsumen. *Jurnal Ecobuss*, 5, 22-28.
- Riofita, H. (2018). Analisis Pelayanan Prima Dan Kualitas Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Riau. *Jurnal Pendidikan Ekonomi*, 2, 29-48.
- Setiawati, R., & Aji, P. S. (2020). Implementasi Sapta Pesona Sebagai Upaya Dalam Memberikan Pelayanan Prima Pada Wisatawan Di Desa Wisata Pentingsari. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2, 128-130.
- Soekanto, Soerjono. 2006. *Sosiologi Suatu Ilmu Pengantar*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Sugiyono, D. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D/Sugiyono*. Bandung: Alfabeta (Vol. 15, Issue 2010).
- Suminar, R., & Apriliawati, M. (2017). Pelayanan Prima Pada Orang Tua Siswa Di Sempoa Sip Tc Paramount Summarecon. *Jurnal Sekretari*, 4(2), 1-25.
- Syahrani, & Dkk. (2019). Studi Tentang Pelayanan Prima Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-Ktp) Di Kecamatan. *Ejournal Administrasi Negara*, Volume, 7, 2.
- Ulumudin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 4, 1-6.
- Usmam, A., Agustang, A., & Idkhan, A. M. (2011). Penerapan Pelayanan Prima Di Rumah Sakit Paru BBPM Makassar. *Jurnal Govenance Dan Politik*, 1, 111-117.
- Wulandari, F, & Sutirman, S (2018). Pelaksanaan Pelayanan Prima Pada Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Kabupaten Purworejo. *Jurnal Pendidikan Administrasi*.journal.student.uny.ac.id,https://journal.student.uny.ac.id/index.php/adps1/article/view/12770
- Yuningsih, A. (2004). Membangun dan Menyosialisasikan Budaya Organisasi sebagai Keunggulan Kompetitif. *Mediator: Jurnal Komunikasi*, 5(1), 111-123.
- Zulkarnain Wildan & Sumarsono. (2016). *Manajemen Dan Etika Perkantoran*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya. *Pemerintah Indonesia. Undang-Undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. LN. 2009/ No.112, TLN NO. 5038, LL SETNEG: 45 HLM. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. Undang-Undang (UU) Nomor 06 Tahun 2014 tentang Desa*. LN.2014/No. 7, TLN No. 5495, LL SETNEG: 65 HLM. Jakarta.
- Pemerintah Indonesia. Undang-Undang (UU) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. No.63/KEP/M.PAN/7/2003. Jakarta.