

PERBAIKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI
(Studi Pada Desa Landungsari, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang)

SKRIPSI



Disusun Oleh
MELKIANUS BULU
2016210120

KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2020

RINGKASAN

Kemampuan pembuatan kebijakan, manajemen, dan penerapan etika sangat diperlukan oleh para administrator agar dapat menyediakan barang-barang dan jasa publik yang profesional. Akan tetapi hal tersebut akan dirasakan manfaatnya apabila mereka mampu menunjukkan respon pelayanan yang baik kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan administrasi pemerintah desa Landungsari khususnya dalam pengurusan segala administrasi keperluan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Administrasi

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kualitas pelayanan memang sudah berjalan sesuai dengan prosedur yang ada di Desa Landungsari namun peneliti menemukan ada beberapa faktor dalam kualitas pelayanan itu sendiri. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan peneliti pada tanggal 13 November 2019 ada sedikit kendala dalam kualitas pelayanan administrasi di Desa Landungsari seperti yang disampaikan Sekretaris Desa Landungsari Bapak Sugiyono ST bahwa kinerja pelayanan administrasi yang masih kurang dalam mengelola pelayanan secara online karena kurangnya pegawai atau tenaga kerja yang mengoperasikan komputer, Desa landungsari juga kurang Staf di bagian pelayanan administrasi sehingga pelayanan terlambat dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Organisasi mencapai tujuan yang diinginkan tidak terlepas dari pegawai/struktur organisasi sehingga apa yang menjadi visi misi organisasi berjalan sesuai tupoksi pegawai masing-masing, suksesnya organisasi/instansi dapat dilihat dari totalitas pegawai instansi, jalannya kerja sama antara atasan dan bawahan.

Setiap organisasi/instansi memiliki penilaian kerja yang berbeda, penilaian suatu hal yang penting untuk organisasi, sehingga mengetahui sejauh mana hasil kerja pegawai dan mengetahui kendala apa yang organisasi alami selama jalannya aktivitas pegawai.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana perbaikan Kualitas pelayanan administrasi di Desa Landungsari?

2. Apakah faktor pendukung dan penghambat dalam Perbaikan Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Landungsari?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun Tujuan yang ingin diinginkan dicapai dalam penelitian ini yakni:

- a. Untuk mengetahui Bagaimana Perbaikan Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Landungsari
- b. Apakah ada faktor pendukung dan penghambat dalam Perbaikan Kualitas Pelayanan Administrasi di Desa Landungsari

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis

Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi penuh terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dan dapat membandingkan antara teori yang diperoleh dibangku kuliah dengan kenyataan yang ada dilapangan dalam rangka meningkatkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan dibidang pelayanan Administrasi Desa.

- b. Manfaat Praktis

Sebagai bentuk masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang berguna bagi pemerintah Desa dalam menjalankan perannya berdasarkan fungsinya sebagai pelayanan administrasi kepada masyarakat dan sebagai mediator Aspirasi masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Atep Adya Barata. (2003). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Fandy Tjiptono. (1996). Manajemen Jasa. Yogyakarta:
- Andi Offset. (2004). Manajemen Jasa. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy, Tjiptono & Anastasia, Diana. (2003). Total Quality Management.
Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. (2005). Service, Quality & Satisfaction.
Yogyakarta: Andi Offset.
- Kasmir. (2006). Etika Customer Service. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Moenir. (2014). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Nina Rahmayanti (2013). Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2015). Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Gaspersz, Vincent. (2011). Total Quality Management untuk Praktisi Bisnis dan Industri.
Bogor: Vinchristo Publication.
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Undang-undang

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81/KEP/M.PAN/2/1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik