

**STRATEGI MEMBANGUN PELAYANAN PRIMA DALAM PELAYANAN  
PUBLIK**

**(Studi Di Desa Kalisongo, Kecamatan Dau, Kabupaten Malang)**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh**

**YUNITA MAYANI MURRI**

**2018210124**

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

**2022**

## RINGKASAN

Pelayanan Prima (*excellent service*) dapat mewujudkan salah satu komponen penting yang wajib dijalankan oleh seluruh organisasi, baik itu swasta maupun publik. Hal ini, dapat ditetapkan agar semakin kuat dalam persaingan organisasi. Pelayanan prima bertolak ukur pada konsep kepedulian kepada pelanggan atau pembeli yang menciptakan kepuasan atau penilaian bagi penerima dalam pelayanan. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode penelitian kualitatif, Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui metode yaitu wawancara, observasi, dan dokumentasi, Teknik penentuan informan yaitu menggunakan *purposive sampling*. Untuk menguji keabsahan data peneliti menggunakan teknik triangulasi data. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Strategi membangun pelayanan prima dalam pelayanan publik di Desa Kalisongo belum berjalan dengan baik atau lancar karena masih kekurangan sarana prasarana berupa komputer sehingga pelayanan nya belum begitu berjalan lancar, sesuai dengan arahan dan bimbingan pemerintah desa kalisongo dalam melayani masyarakat berupa pengurusan surat domisili, E-KTP, kartu keluarga, surat perceraian, surat kartu identitas anak (KIA), dalam proses strategi membangun pelayanan prima dalam pelayanan publik.

**Kata kunci : Strategi ,Membangun Pelayanan Prima, Pelayanan Publik**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Organisasi pemerintah maupun swasta dalam hadapi Masyarakat Ekonomi Asia (MEA) dan Era-Globalisasi memerlukan upaya untuk meluaskan kompetensi, yang profesionalisme pada Sumber Daya Manusia (SDM). Dengan adanya perbaikan tersebut, maka akan berdampak terhadap pelayanan prima untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. oleh karena itu Pelayanan prima tersebut dapat melaksanakan tugas yang diberikan pada yang berpihak, di bidang pelayanan, maka peneliti perlu mengetahui bekal pengetahuan sebagai berikut:

1. Memahami prinsip atau teori dasar dalam pelayanan prima
2. Untuk mengetahui semua masalah dalam pelayanan pada masyarakat
3. Untuk mengetahui semua tindakan atau perbuatan yang mencerminkan dalam melayani masyarakat
4. Untuk mengembangkan tenaga kerja dalam memberikan pelayanan yang baik pada masyarakat.

Pelayanan Prima (*excellent service*) dapat mewujudkan salah satu hal penting yang wajib dijalankan oleh seluruh organisasi, baik itu swasta maupun publik. Hal ini, dapat ditetapkan agar semakin kuat dalam persaingan organisasi.

Pelayanan prima bertolak ukur pada konsep kepedulian terhadap pelanggan atau pembeli yang menciptakan kepuasan atau penilaian bagi penerima dalam

pelayanan. Dimana orientasinya tersebut memiliki kepentingan dan kebutuhan para pelanggan sehingga dapat memungkinkan untuk memberikan kepuasan yang optimal, karena Pelayanan prima ini berhubungan secara langsung dengan pelayanan publik.

Desa Kalisongo mewujudkan Desa yang sudah mengembangkan pelayanan prima dalam pelayanan publik. Namun berdasarkan kegiatan pra penelitian dapat memperoleh beberapa masalah yang sering terjadi di Desa Kalisongo yaitu sistem mengadministrasikan surat menyurat dalam hal melayani masyarakat, baik itu dalam pengurusan surat pengantar ataupun pembuatan Kartu Keluarga, KTP, KIA, Akte Kelahiran dll, karena kekurangan komputer.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana strategi dalam memberikan pelayanan prima di Desa Kalisongo?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi dalam pelayanan prima di Desa kalisongo?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

1. Untuk lebih mengetahui strategi Desa kalisongo dalam memberikan pelayanan prima
2. Untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan prima di Desa kalisongo

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Teoritis**

Penelitian ini dapat membantu memperluas wawasan serta pengetahuan yang bermanfaat untuk pengembangan ilmu administrasi public maupun sebagai bahan pembanding atas penelitian serupa mengenai strategi pelayanan prima

### **2. Manfaat Praktis.**

Sebagai informasi bagi pemerintah Kecamatan Dau Kabupaten Malang sebagai kajian lebih lanjut mengenai strategi pelayanan prima agar dapat diterapkan sebaik-baiknya dan masyarakat juga tahu manfaat dari sistem informasi yang berbasis website.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad. 2010. *Pelayanan Publik (Public Service) Adalah Pelayanan Atau Pemberian Terhadap Masyarakat Berupa Penggunaan Fasilitas Umum.*
- Abd.Rohman. 2017. *Kepemimpinan Pelayanan Prima Di Pedesaan.*
- Barata, A. A. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima.* Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Firmansyah. 2016. *Strategi Pelayanan Prima (Spp) Untuk Kepentingan Serta Kepuasan Pelanggan Dan Masyarakat*
- Maddy.2010. *Pelayanan Prima (Excellent Service)*
- Moleong. 2013. *Metode Penelitian Kualitatif.* Bandung: Remaja
- Priansa, D. J. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima.* Bandung: Alfabeta.
- Saleh.2010. *Mengatakan Pelayanan Prima. Kepedulian Kepada Pelanggan Dengan Memberikan Pelayanan Yang Terbaik Untuk Memfasilitasi Kemudahan Pemenuhan Kebutuhan Dengan Terus Mengupayakan Penyelarasan Kemampuan, Sikap, Penampilan Dan Perhatian.*
- Sugeng Rusmiwari. 2020. *Mewujudkan Pelayanan Prima Pajak Bumi Dan Bangunan Badan Keuangan Daerah*
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* ALFABETA, CV