

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK BAGI MASYARAKAT DESA JEDONG  
KECAMATAN WAGIR KABUPATEN MALANG**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik**



**Oleh:**

**RAHMA TUTI ENDANG**

**NIM: 2019210040**

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

**2023**

# **ANALISIS PELAYANAN PUBLIK BAGI MASYARAKAT DESA JEDONG KECAMATAN WAGIR KABUPATEN MALANG**

**RAHMA TUTI ENDANG**

Kompetensi Pelayanan Publik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu  
Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi

Email. [Rahmatutiendang@gmail.com](mailto:Rahmatutiendang@gmail.com)

## **RINGKASAN**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat katalog dan mengevaluasi pelayanan publik yang diberikan kepada warga Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang. Tahap pengumpulan data metodologi penelitian deskriptif kualitatif menggunakan Wawancara, observasi dan dokumentasi. Purposive sampling dimanfaatkan untuk mengumpulkan data melalui wawancara dengan informan di Desa Jedong, antara lain kepala desa, sekretaris, kepala bagian pelayanan, Pak Suheri, dan Pak Suja sebagai warga setempat. Pengumpulan data, kompresi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan semuanya digunakan dalam prosedur analisis data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa evaluasi pelayanan publik bagi warga Desa Jedong, Kecamatan Wagir, dan Kabupaten Malang sudah baik karena evaluasi ini dapat dilihat melalui 7 (tujuh) faktor pelayanan, antara lain 1) aksesibilitas aparat desa. 2) tersedianya sarana dan prasarana, dengan kemampuan memberikan fasilitas penunjang pelayanan, 3) tanggung jawab kepada masyarakat, 4) kemampuan melayani dengan cepat dan tepat, 5) kemampuan memperoleh kepercayaan masyarakat, 6) kemampuan untuk memahami kebutuhan masyarakat, dan 7) kemampuan berinteraksi secara efektif dengan masyarakat. Kelengkapan infrastruktur dan amenities, serta pelibatan lembaga dan tokoh masyarakat menjadi aspek pendukung dalam kajian ini. Sedangkan penghambatnya adalah kurangnya sumber daya manusia masyarakat dan kurangnya rasa kasih sayang

Kata Kunci: Komunitas; Pelayanan publik.

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Negara Indonesia adalah republik kesatuan, yang berarti membagi kekuasaan pemerintah daerah dan pemerintah federal untuk menangani urusan negara. Pemerintah provinsi, kota/kabupaten, dan desa adalah tiga jenis pemerintahan daerah.

Fungsi pemerintah desa sangat menentukan bagi perkembangan desa di tingkat lokal. Untuk mencapai masyarakat yang maju dan tentram tersebut, Peran pemerintah desa sangat penting dalam melayani masyarakat desa serta dengan memaksimalkan kualitas pelayanan dan kebutuhan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Layanan adalah tugas atau serangkaian tugas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi bagi setiap warga negara dan penduduk yang disamakan dengan peraturan perundang-undangan. Dalam rangka memenuhi kewajibannya untuk menyelenggarakan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang sesuai dengan persyaratan peraturan perundang-undangan yang terkait, pemerintah desa.

Menurut Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa disebutkan bahwa Perangkat Desa wajib mewariskan dan mengembangkan pelayanan bagi warga negara, dan dalam melaksanakan tugasnya perangkat desa bertanggung jawab untuk mengupayakan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan pilar sistem pemerintahan desa adalah dibuat yang tautan yang tidak dapat dipecahkan untuk bekerja penyelenggaraan pemerintahan langsung dari penguasa, yang bisa dilakukan di bawah pengawasan semua lembaga pemerintahan, perbaikan, dan pembangunan.

Pemerintah desa diminta untuk menampung semua aspirasi masyarakat karena merupakan tingkat kewenangan pemerintahan yang paling kecil dan memiliki wilayah yang kecil. Pemerintah desa bermaksud menciptakan pelayanan kepada lingkungannya sesuai Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014. Aksesibilitas sarana dan prasarana, seperti ruang tunggu layanan, meja tulis bagi masyarakat yang membutuhkan layanan, tempat parkir, toilet, perlengkapan kantor, komputer, dan perlengkapan lainnya, merupakan salah satu area yang perlu ditingkatkan dalam rangka peningkatan pelayanan. Prasarana dan sarana harus tersedia agar berdampak pada peningkatan standar pelayanan publik. karena dengan Kenyamanan dan kepuasan dapat diperoleh dari fasilitas pelayanan yang memadai kepada anggota selama berada di ruang pelayanan, komunitas. Misalnya, ruang tunggu pelayanan publik lebih rapi dan tertata sehingga masyarakat merasa nyaman dalam melakukan pelayanan.

Pada dasarnya setiap orang membutuhkan pelayanan. Manusia tidak dapat dipisahkan dari pelayanan, oleh karena itu untuk memenuhi kebutuhan hidup. Pada dasarnya ada dua bentuk pelayanan yang dibutuhkan oleh manusia; meliputi, pelayanan fisik yang bersifat pribadi seperti manusia dan pelayanan administrasi yang diberikan oleh orang lain sebagai anggota suatu organisasi, baik organisasi massa maupun Negara.

Pemerintah desa idealnya menawarkan layanan warga yang memenuhi kebutuhan mereka. Nyatanya, meski memiliki keunggulan peralatan, aparat desa tidak mampu menjalankan tugasnya secara efektif, antara lain karena tidak semua orang mengetahui kebutuhannya karena kepercayaan masyarakat kepada aparat desa. Misalnya dalam penyediaan kebutuhan dasar serta pelayanan pengurusan kependudukan seperti kartu keluarga, KTP, akte kelahiran, akta nikah, dan akta kematian. Hal ini terjadi karena beberapa alasan, salah satunya masyarakat belum memiliki akses informasi tentang kualifikasi dan tanggung jawab perangkat desa dan program lainnya.

Berdasarkan observasi yang dilakukan selama magang pada Juli 2022 di Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang terdapat beberapa permasalahan khususnya di bidang jasa. Antara lain, pelayanan belum efektif karena pemerintah desa tidak bertanggung jawab terhadap masyarakat, dan fasilitas pendukung pelayanan seperti komputer, toilet, dan ruang tunggu serta meja kecil untuk masyarakat masih kurang memadai. Infrastruktur dan fasilitas layanan berdampak pada seberapa baik layanan disampaikan.

Masalah terdapat jejak digital untuk dapat diakses dari laman web <http://ejournal.ap.fisip-unmul.ac.id/> Dengan judul Kualitas pelayanan publik (Studi pada Kantor Desa Kandolo Kecamatan Teluk Pandan Kabupaten Kutai Timur) memiliki permasalahan yang sama yang penulis baca yaitu dengan hasil penelitian bahwa kualitas pelayanan publik selaras dengan apa yang ada. diharapkan meskipun kurang efektif. selain itu juga terdapat kendala yang mempengaruhi seperti kurangnya sarana dan prasarana pada Pelayanan Publik di Kantor Desa Kandolo.

Oleh karena itu, penyediaan fasilitas pelayanan kepada masyarakat merupakan faktor krusial yang harus diperhatikan. Oleh karena itu dan berkontribusi berdasarkan komitmen dan kapasitasnya, didukung oleh infrastruktur yang andal dan bermanfaat, agar dapat memberikan bantuan yang sebesar-besarnya kepada masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut di atas, peneliti kemudian mengelaborasi dalam sebuah penelitian dengan judul "*Analisis Pelayanan Publik*

*Bagi Masyarakat Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang” dan melakukan investigasi.*

## **1.2. Rumusan Masalah**

Masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan dalam beberapa cara, antara lain sebagai berikut:

1. Seberapa akurat analisis standar pelayanan publik bagi warga Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan publik kepada warga Desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang

## **1.3. Tujuan penelitian**

Sesuai dengan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Meneliti dan mengevaluasi pelayanan publik yang tersedia bagi warga Desa Jedong, Kecamatan Wagir, dan Kabupaten Malang.
2. Mengidentifikasi unsur-unsur yang mendukung dan menghambat pemberian pelayanan publik kepada warga Desa Jedong, Kecamatan Wagir, dan Kabupaten Malang.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Mewujudkan tujuan penelitian adalah salah satu keistimewaan atau keunggulan studi ini. Akibatnya, beberapa item manfaat dari penelitian ini:

1. Manfaat Akademik  
menyediakan sumber informasi dan sumber penelitian tambahan tentang pelayanan publik di Desa Jedong, Kecamatan Wagir, dan Kabupaten Malang.
2. Manfaat Praktis

sedalam-dalamnya pengetahuan dan pemahaman penulis tentang keefektifan analisis pelayanan publik bagi warga Desa Jedong, Kecamatan Wagir, dan Kabupaten Malang.

Serta saran dari organisasi terkait yang penulis tetapkan sebagai tujuan penelitian mereka, masukan dan bahan untuk dipertimbangkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi. Bandung; PT. Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Zainal dan Laksana, Muhibudin Wijaya. 2018 *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV. PUSTAKA SETIA
- Mulyadi, Deddy. Geodona, Hendrikus T. dan Afandi, Muhamad Nur 2018 *Manajemen Pemerintahan Pelayanan Publik*. Bandung: ALVABETA
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006 *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Rauf, Rahyunir dan Maulidiah. 2015 *Pemerintahan Desa*. Nusa Media: Yokyakarta
- Sinambela, dkk. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT, Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, dan R&d*, edisi 25. Alfabeta, Bandung
- Wijaja HAW. 2003. *Pemerintah Daerah/Desa*. Jakarta: PT Raja Grafindo persada.
- .....
- Alfian, Yeni 2019 *Peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Kepada Masyarakat Di Desa Ciharashas Kabupaten Bandung Barat*. Jurnal Ilmu Social dan Ilmu Politik. Volume. 3. No. 1 Di akses 19 April
- Angga Adha, dan Kencana, Isabela Novia 2019 *peran Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Masyarakat*. Journal of Public Administration Studies. Volume 1 No. 1. Diakses 14 Oktober
- Arsjad, Muh Facri 2018 *Peranan Aparat Desa Dalam Pelaksanaan Administrasi Pemerintahan Desa di Desa Karyamuki Kecamatan Mootilango Kabupaten Gorontalo*. Jurnal Off Publik Administration Studies. Vol. 1 No. 1 Diakses 17 Oktober
- Miles, B. Mathew, Huberman, A. dan Saldana J. 2014. *Qualitative Data Analysis A Methods Source Book. Third Edition*. Arizona State University, America.

Panjaitan, Erdipa, Dewi, Rosmala dan Angelina, Nina 2019 *Fungsi Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Masyarakat*. Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik. Universitas Medan Area, Indonesia. Di akses 15 Oktober

Sianipar, Ronita Uli Sari 2018 *Pemgaruh Kualitas Pelayanancostumer Relation Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Mal Ska Pekanbaru*. JOM Fisip. Vol. 5 No. 1. Diakses 17 Januari.

Suryantoro, Bamang dan Kusdyana, Yan. 2020. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya*. Jurnal Baruna Horizon. Vol 3, No 2. Di Akses 17 Oktober

.....

Peraturan Pemerintah No 72 Tahun 2005 Tentang Pemerintah Desa

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63 Tahun 2004 Tentang Standar Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Dalam Negeri No 84 Tahun 2015. Tentang Susunan Organisasi Dan Tata Kerja (SOT) Pemerintah Desa

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

Undang-Undang No. 6 Tahun 2014 tentang Desa

Undang-undang No.20 Tahun 2014 tentang standarisasi dan penilaian kesesuaian.

Kamus Besar Bahasa Idonesia (KBBI)