

Yuliana Yuni

by UNITRI Press

Submission date: 17-Aug-2023 08:43PM (UTC-0700)

Submission ID: 2140265397

File name: Yuliana_Yuni.docx (31.44K)

Word count: 1207

Character count: 8236

**KINERJA APARATUR MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN MALANG UNTUK
MENINGKATKAN PELAYANAN**

SKRIPSI



Oleh:

YULIANA YUNI

NIM: 2019210204

2
KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2023

Abstrak

Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terpadu dan dapat digunakan sebagai titik perbandingan dengan hasil dari pemerintahan yang sudah berfungsi dengan baik itu sendiri atau masih perlu perbaikan. Masyarakat adalah pelanggan layanan publik dan juga memiliki kebutuhan dan harapan untuk penyampaian layanan publik secara profesional. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban negara dan pemerintah daerah memberikan pelayanan publik yang terbaik yang dapat memuaskan masyarakat. Indonesia menganut kebijakan desentralisasi pemerintahan dan otonomi daerah dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014. Tentang pemerintah Daerah menyebutkan dimana kota memiliki tanggung jawab, kewenangan dan standar pelayanan minimal sesuai prosedur pelayanan publik di daerahnya masing-masing. Kota atau kabupaten di Indonesia harus sedekat mungkin dengan standar dan prosedur minimum. Metode penelitian yang dilakukan menggunakan jenis penelitian kualitatif. Lokasi penelitian ini di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Malang. Fokus penelitian ini yaitu kinerja aparatur Mal Pelayanan Publik Kabupaten Malang untuk memberikan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Data yang diperoleh dari data primer dan data sekunder. pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penentuan informan menggunakan *purposive sampling*. Selanjutnya teknik analisis data menggunakan tahapan: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. hasil dari penelitian ini kinerja aparatur Mal Pelayanan Publik Kabupaten Malang secara keseluruhan sudah terlaksana, dilihat dan dinilai berdasarkan indikator kinerja, aparatur Mal Pelayanan Publik Kabupaten Malang sudah mampu mencapai sasaran kerja sesuai dengan ketentuan SOP. sedangkan faktor pendukung dalam penelitian ini adalah sarana dan prasarana yang sudah sangat memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang untuk mendapatkan pelayanan. Sedangkan faktor penghambatnya adalah SMD (Sumber daya Manusia) Pegawai di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Malang untuk saat ini sangat kurang dan juga wilayah Kabupaten Malang ini sangat luas yang memiliki 33 Kecamatan.

Kata Kunci: Kinerja, Mal Pelayanan Publik, pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Pelayanan dokumen kependudukan sangat dibutuhkan saat ini, termasuk layanan manajemen Masyarakat. karena dokumen kependudukan ini membantu dalam kegiatan sehari-hari yang berkaitan dengan pendidikan, pekerjaan, kesehatan, pariwisata dan bekerja dengan orang asing. Negara bertanggung jawab atas pelayanan kependudukan, baik itu mendirikan kantor pendaftaran Kota, kabupaten, atau Daerah untuk setiap warga negara yang terdaftar dalam administrasi yang terkait dengan manajemen kependudukan. Contoh pelayanan publik (PP) KK, e-KTP, KIA, akte kelahiran dan kematian, dll. Ketersediaan dokumen tersebut sangat penting dan warga negara harus memiliki dokumen yang lengkap. Pemerintah mempercepat bentuk birokrasi untuk mendorong digitalisasi sistem TI pemerintah. Dalam ini bahwa pemerintah berusaha untuk meningkatkan kualitas *publik service*. Undang-undang 25 Tahun 2009 tentang *publik service* sebagai wujud tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan yang efektif dan fungsional. Capaian dan inovasi yang dilaksanakan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 23 Tahun 2017 tentang penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP), pada hakikatnya merupakan integrasi pelayanan publik daerah dengan berbagai pelayanan publik baik pusat maupun daerah. Manajemen, BUMN dan swasta.

Kabupaten Malang adalah sebuah Kabupaten di Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Kabupaten Malang merupakan kabupaten terpadat kedua di Jawa Timur setelah Banyuwangi dan merupakan kabupaten dengan jumlah penduduk terbesar di Jawa Timur *visi dan misi kabupaten*

Malang “terwujudnya kabupaten Malang yang istiqomah dan Memiliki mental bekerja keras guna mencapai kemajuan pembangunan yang bermanfaat nyata untuk rakyat berbasis pedesaan”

Masyarakat adalah pelanggan layanan publik dan juga memiliki kebutuhan dan harapan untuk penyampaian layanan publik secara profesional. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban negara dan pemerintah daerah memberikan pelayanan publik yang terbaik yang dapat memuaskan masyarakat. Indonesia menganut kebijakan desentralisasi pemerintahan dan otonomi daerah dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014. Tentang pemerintah Daerah menyebutkan dimana kota memiliki tanggung jawab, kewenangan dan standar pelayanan minimal sesuai prosedur pelayanan publik di daerahnya masing-masing. Kota atau kabupaten di Indonesia harus sedekat mungkin dengan standar dan prosedur minimum. Pelayanan publik adalah ukuran efisiensi administrasi yang paling terlihat. Pemerintah kota dapat menilai secara langsung kualitas pelayanan publik berdasarkan kualitas pelayanan publik yang diterima, karena kualitas pelayanan publik diketahui oleh seluruh lapisan masyarakat, dan keberhasilan membangun pelayanan publik (PP) yang profesional, efisien dan efektif. . Dan cara yang bertanggung jawab untuk meningkatkan citra positif pemerintah di mata warga Kabupaten Malang. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, mensyaratkan kepuasan masyarakat dan penetapan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur penilaian tingkat tersebut. Kualitas pelayanan. Selain itu, informasi dari Indeks Kepuasan Masyarakat akan digunakan sebagai bahan evaluasi objek layanan yang belum dikembangkan dan sebagai alat bagi setiap penyedia layanan untuk meningkatkan kualitas layanannya

Saat ini masih banyak ditemukan kelemahan *public service* yang diberikan oleh PNS yang belum memenuhi standar kualitas masyarakat. Hal ini ditandai dengan sederet pengaduan

masyarakat di media yang dapat menimbulkan citra buruk bagi pejabat pemerintah. Karena tanggung jawab utama manajemen adalah melayani masyarakat, maka manajemen harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Inovasi Mal Pelayanan Publik (MPP) merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan terpadu dan dapat digunakan sebagai titik perbandingan dengan hasil dari pemerintahan yang sudah berfungsi dengan baik itu sendiri atau masih perlu perbaikan. Namun pada kenyataannya pelayanan publik Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Malang belum sepenuhnya mencapai tujuan yang diinginkan, karena masih banyak aduan dan keluhan dari masyarakat kepada pemerintah, serta kinerja peralatan yang belum optimal. memberikan pelayanan kepada masyarakat yang datang untuk menerima pelayanan. Peneliti menemukan masalah di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Malang yaitu pelayanan publik yang mendapatkan nilai rendah dari survei ombudsman dikarenakan kinerja aparat yang kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (Sumber https://youtu.be/5r_M1ahdNIU, diakses pada tanggal 12 oktober 2022) DPRD soroti pelayanan publik di PEMKAB Malang dengan nilai rendah) dan peneliti juga telah melakukan survei langsung di Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Malang tentang masalah di atas.

Untuk mengetahui kinerja perangkat Mal Pelayanan Publik dan seperti apa harapan masyarakat, sejauh mana pelayanan publik yang telah diberikan dan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Malang terhadap pelayanan publik khususnya di mal pelayanan publik. Menurut penulis, judul karya ini adalah: **“Kinerja Aparatur Mal Pelayanan Publik Kabupaten Malang Untuk Meningkatkan Pelayanan”**

1.2 Rumusan Masalah

Merumuskan masalah adalah salah satu bagian terpenting dalam menulis makalah penelitian. Karena peneliti dituntut untuk dapat mendeskripsikan masalah dalam bentuk pertanyaan dan menjadikannya fokus penelitian, maka rumusan masalah “kinerja aparatur” adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Malang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat?
2. Faktor apa saja yang mempengaruhi kinerja fasilitas Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Malang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat?

1.3 Manfaat Penelitian

Adapun Tujuan penelitian adalah menyajikan hasil data yang diperoleh setelah penelitian selesai dengan cara yang memungkinkan peneliti mendapatkan kepastian jawaban atas masalah penelitian yang diajukan. Tujuan penelitian adalah yaitu:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis kinerja perangkat keras Mal Pelayanan Publik (MPP) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor yang mempengaruhi kinerja Mall Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Malang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1.4 Tujuan Penelitian

Kelebihan dari penelitian deskriptif adalah untuk menunjukkan bahwa masalah tersebut layak untuk diteliti dan untuk menunjukkan pentingnya masalah yang sedang dipelajari. Secara umum, manfaat penelitian adalah:

1. Manfaat praktis: Sebagai tambahan informasi bagi pembaca yang kinerja dari perangkat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Malang.

2. Manfaat akademik: Sebagai pedoman dan referensi untuk peneliti selanjutnya yang berminat atau tertarik untuk membahas kinerja Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Malang

ORIGINALITY REPORT

29%

SIMILARITY INDEX

27%

INTERNET SOURCES

14%

PUBLICATIONS

16%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	media.neliti.com Internet Source	7%
2	rinjani.unitri.ac.id Internet Source	4%
3	Submitted to Universitas Bengkulu Student Paper	3%
4	Submitted to UIN Maulana Malik Ibrahim Malang Student Paper	3%
5	Pairul Syah. "KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SAMSAT LAMPUNG DALAM PERSPEKTIF BUDAYA PIIL PESENGGIRI", FIAT JUSTISIA, 2015 Publication	2%
6	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	2%
7	repository.ub.ac.id Internet Source	1%

8	Submitted to General Sir John Kotelawala Defence University Student Paper	1 %
9	sukapendidikan.blogspot.com Internet Source	1 %
10	www.ejournal.an.fisip-unmul.ac.id Internet Source	1 %
11	bali.kemenag.go.id Internet Source	1 %
12	download.garuda.ristekdikti.go.id Internet Source	1 %
13	eprints.umpo.ac.id Internet Source	1 %
14	docplayer.info Internet Source	1 %
15	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	1 %
16	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	1 %
17	Heru Irianto, Bagus Ananda Kurniawan, Anita Mulyono. "OPTIMALISASI PELAYANAN UNTUK MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE DI MAL Pelayanan Publik Mini Kecamatan Sukodono Kabupaten Sidoarjo", Jurnal	< 1 %

Administrasi Publuk dan Ilmu Komunikasi, 2022

Publication

18

ilmusospolek.blogspot.com

Internet Source

<1 %

Exclude quotes On

Exclude matches Off

Exclude bibliography On