

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK DI DESA SUMBER
BRANTAS KECAMATAN BUMIAJI KOTA BATU**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Memperoleh Gelar
Sarjana Administrasi Publik



OLEH

**YOHANES OHA AWA
NIM 2017210170**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2023**

RINGKASAN

Untuk mengetahui bagaimana koordinasi administrasi publik di Kota Sumber Brantas yang terletak di Kawasan Bumiaji Kota Batu menjadi tujuan penelitian ini. Metodologi deskriptif kualitatif digunakan dalam penyelidikan ini. Data penelitian ini berasal dari dokumentasi, wawancara, dan observasi. Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan validasi kesimpulan adalah semua jenis prosedur analisis data.

(1) Penyelenggaraan administrasi publik di Kantor Kota Sumber Brantas telah berhasil, yang ditunjukkan dengan ketegasan yang terus menerus, kesediaan untuk merespons, dan dukungan yang kuat terhadap protes individu, serta tidak adanya segregasi dan non-penindasan terhadap semua pengunjung. Kenyamanan masyarakat, pelayanan yang cepat dan akurat, serta mengedepankan masyarakat merupakan komponen penentu kualitas pelayanan. (2) Tempat kerja mempunyai kantor, komputer dan gadget lainnya yang dapat digunakan dengan sepeda bantuan, kamera berkualitas tinggi, peralatan pencetakan, dan anggota staf yang ramah dan sopan.

Karena kurangnya infrastruktur, seperti lemari penyimpanan berkas, dan tantangan jaringan, yang sering menyebabkan keterlambatan penyampaian layanan penulisan surat rekomendasi, Kantor Desa Sumber Brantas kini kesulitan menawarkan layanan publik. Akta Tanah, IMB, KK, KTP, dan Izin Usaha.

Kata Kunci: Penyelenggaraan, Pelayanan Publik, Desa Sumber Brantas

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah melayani banyak kelompok kepentingan melalui pelayanan publik dengan mematuhi proses operasional standar dan prinsip-prinsip inti. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tentang Pelayanan Publik (Kepmen PAN) tahun 2004, wakil pemerintah dapat melaksanakan kewajibannya kepada masyarakat sebagai pekerja publik dengan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Prioritas pertama administrasi publik adalah memuaskan masyarakat lokal. Untuk menyenangkan rakyat, pemerintah harus memberikan pelayanan yang baik berdasarkan profesionalisme, efektivitas, akuntabilitas, dan efisiensi. Layanan yang ditawarkan dirancang untuk mendorong kemajuan sosial dan kemakmuran ekonomi. Kualitas layanan yang sering dihubungi oleh pejabat terpilih dengan masyarakat harus dipertimbangkan ketika menilai apakah layanan publik berhasil atau tidak.

Pelayanan publik mengacu pada tindakan yang diambil oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dan meningkatkan kesejahteraan mereka. Salah satu bentuk bantuan terbuka adalah yang diberikan oleh pejabat pemerintah, khususnya oleh masyarakat yang dapat dipercaya karena mereka secara hukum dianggap sebagai buruh lokal dan diberi kekuasaan serta tanggung jawab sesuai profesinya.

Administrasi publik dengan demikian merupakan upaya pejabat negara untuk memenuhi kebutuhan publik dan sekaligus memenuhi preferensi publik. Mereka penting dalam menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah dan menguraikan tujuan masyarakat dalam posisinya sebagai pegawai publik.

Menurut Peraturan Nomor 25 Tahun 2009 tentang Administrasi Negara, yang dimaksud dengan “bantuan umum” adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menjawab kekhawatiran setiap penduduk dan penduduk mengenai barang, jasa, dan selanjutnya peraturan administrasi yang diberikan secara terbuka. . lokal. memperhatikan batasan-batasan yang ditetapkan undang-undang. Dengan adanya peraturan ini, diharapkan kebutuhan peraturan daerah akan terpenuhi, kemandirian dan komitmen daerah akan ditingkatkan, dan pegawai pemerintah akan sadar akan tugasnya saat memberikan bantuan publik.

Sesuai dengan gagasan otonomi daerah, pemerintah pusat mendelegasikan kekuasaan kepada pemerintah daerah agar mereka dapat menjalankan pemerintahannya sendiri dan memberikan pelayanan publik. Otonomi daerah yang dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 Ayat 6 adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk menyelenggarakan dan mengurus kegiatan pemerintahan dan kepentingan masyarakat lokal dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia. Indonesia. Sebagai konsekuensinya, negara-kota semakin mengambil peran pemerintah pusat untuk melaksanakan gagasan kemerdekaan daerah.

Otonomi desa digambarkan oleh Awang (2010:53) sebagai kemampuan desa untuk secara mandiri mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat desa setempat sejalan dengan tujuan masyarakat. Otonomi desa memberikan kemampuan kepada pemerintah desa untuk membuat dan melaksanakan kebijakan sesuai dengan kebutuhan, kepentingan, dan tujuan masyarakat dengan tetap mempunyai akses penuh terhadap seluruh peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah kota akan diberikan otonomi tambahan, yang akan mendorong mereka untuk mengelola dan mengawasi rumah-rumah lokal mereka sendiri sambil membatasi penggunaan otoritas pemerintah di atas mereka.

Padahal, kota mempunyai kewenangan untuk memutuskan bagaimana keputusan diambil dan dilaksanakan di pemerintahan daerah. Selama sah, kewenangan ini bergantung pada kebutuhan, tujuan, dan ambisi jaringan lingkungan. Penyedia layanan harus mempunyai pengetahuan di bidangnya, memiliki fasilitas yang memadai, dan profesional agar dapat memberikan pelayanan administrasi publik yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Hal ini akan memungkinkan pegawai pemerintah untuk melaksanakan tugas mereka dan memberikan layanan berkualitas tinggi kepada masyarakat.

Penyediaan layanan administrasi publik dapat diiklankan oleh kepala desa yang juga menjabat sebagai kepala pemerintahan daerah. Kehadiran pejabat sangat memudahkan berfungsinya pemerintahan desa. Pemerintah Desa bertugas mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat sekitar sesuai dengan asal usul dan adat istiadat daerah berdasarkan Undang-Undang Desa Nomor 6 Tahun 2014.

Sistem pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia menghormati dan mengakui asal usul dan tradisi masyarakatnya.

Seluruh pemerintah kota mempunyai kewajiban dan kekuasaan, dalam parameter struktur pemerintahan kota, untuk memberikan bantuan masyarakat yang prima agar mampu menyelenggarakan pemerintahan yang berkualitas dan sesuai dengan permintaan masyarakat. Sejauh mana pemerintah desa menggunakan kekuasaannya merupakan ukuran kualitas pelayanan masyarakat yang diberikan.

Oleh karena itu, pemerintah desa harus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi harapan masyarakat. Pelanggan jasa administrasi publik bergantung pada perwakilan pemerintah untuk mendapatkan pelayanan yang tanggap, bertanggung jawab, dan dapat dipertanggungjawabkan demi kebaikan masyarakat. Kepuasan pelanggan menurut Pasolong (2010:212) merupakan ukuran seberapa terlatih aparat pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Standar yang paling nyata dalam penggunaan kekuasaan politik adalah bantuan publik. Dalam siklus ini, masyarakat umum dapat menilai penampilan pakar pemerintah berdasarkan jenis manajemen kebijakan yang mereka gunakan. karena administrasi publik mempunyai pengaruh pada semua tingkat sosial ekonomi dan diciptakan dengan mempertimbangkan kepentingan semua orang. dimana peningkatan reputasi aparat pemerintah desa akan bergantung pada kapasitas mereka untuk bekerja lebih baik dalam hal produktivitas tinggi, kualitas layanan, daya tanggap, tanggung jawab, dan akuntabilitas.

Salah satu tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi publik adalah rendahnya disiplin aparatur pemerintah desa yang sering datang terlambat ke kantor dan jarang hadir pada jam kerja normal. Selain itu, sulit bagi individu untuk mendapatkan layanan administrasi publik karena pegawai pemerintah terus membedakan berbagai kategori warga negara berdasarkan kemampuan mereka untuk membayar. Penyelenggaraan kebijakan dapat dicapai tanpa insiden jika pegawai pemerintah terus bekerja secara profesional, kompeten, dan bertanggung jawab.

Jika ada perbedaan dalam cara pegawai pemerintah menjalankan tugasnya, maka besarnya kepercayaan masyarakat terhadap mereka akan menurun. sebagai jawaban atas keinginan masyarakat terhadap penyelenggaraan kebijakan yang lebih kompleks serta penyelenggaraan pemerintahan yang lebih baik, cepat, dan akurat. Oleh karena itu, diperlukan prasarana dan sarana yang memadai serta tenaga kerja terampil.

Aparatur pemerintah harus mengerahkan seluruh kemampuannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat guna membangun budaya di desa yang mencerminkan tata kelola yang baik. Untuk memastikan bahwa masyarakat senang dan kebijakan, terutama yang berkaitan dengan pelaksanaan strategi, dapat dilaksanakan secara efektif, cakupan kekuasaan pemerintah harus ditingkatkan.

Akibat permasalahan-permasalahan tersebut di atas, respon terhadap kebutuhan masyarakat menjadi tertunda, dan aparat desa tidak memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar tata kelola yang baik. Selain itu, terdapat inkonsistensi dalam cara penyelesaian permasalahan masyarakat. Berdasarkan

uraian latar belakang diatas, maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan merumuskan dalam sebuah judul; *“Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Desa Sumber Brantas-Kecamatan Bumiaji-Kota Batu”*.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dikemukakan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan publik di Desa Sumber Brantas Kecamatan Bumiaji Kota Batu?
2. Faktor apa saja yang membantu dan menghambat terselenggaranya pelayanan publik di Desa Sumber Brantas Kecamatan Bumiaji Kota Batu?

1.3 Tujuan Penelitian

Mengingat permasalahan tersebut di atas, maka tujuan penyelidikan ini adalah:

Untuk mengetahui apa saja yang mempengaruhi penyelenggaraan pelayanan publik di Desa Sumber Brantas Kecamatan Bumiaji dan Kota Batu serta kendala apa saja yang dihadapi.

1.4 Manfaat Penelitian

Kegunaan atau kegunaan penelitian bergantung pada seberapa baik tujuan penelitian tercapai; Oleh karena itu, berikut adalah beberapa contoh bagaimana hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan:

1. Secara Teoritis

Secara teori, manfaat berikut dapat diperoleh dari penelitian ini:

- a) Memberikan pemikiran bagi pengembangan lanjutan ilmu-ilmu sosial, khususnya ilmu administrasi publik.
 - b) Sebagai informasi, sebagai bahan pustaka, dan sebagai sumber kajian lebih lanjut.
2. Secara Praktis
1. Memberikan penulis pengetahuan dan wawasan langsung mengenai efektivitas pengelolaan pelayanan publik pemerintah desa di Desa Sumber Brantas Kecamatan Bumiaji Kota Batu.
 2. Dapat menjadi sumber informasi dan masukan bagi kajian penulis serta menjadi rekomendasi bagi organisasi terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Abidin, Yusuf Zainal. 2015. *Metode Penelitian Komunikasi Penelitian Kuantitatif: Teori dan Aplikasi*. Bandung: Pustaka Setia
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan
- Albi, Anggito dan Johan, Setiawan. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat: CV Jejak
- Andrianto, N., 2007. *Good e-Governance: Transparansi dan Akuntabilitas Publik melalui e-Government*. Bayumedia Publishing. Malang
- Anggara, Sahya dan Sumantri. 2016. *Administrasi Pembangunan Teori dan Praktik*. Bandung: CV Pustaka Setia
- Aprilya, S. 2019. *Responsivitas dan Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa*. Ilmu Administrasi Negara.
- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Atik dan Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Awang, Azam. 2010. *Impelementasi Pemberdayaan Pemerintah Desa*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Damanik, Janianton. 2011. *Menuju Pelayanan Sosial yang Berkeadilan*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Vol. 15, No. 1 (Juli 2011), Universitas Gajah Mada
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gadjah Mada University Press
- Emilda, Firdaus. 2015. *Badan Permusyawaratan Desa Dalam Tiga Periode Pemerintahan di Indonesia*. Pekanbaru. Jurnal Ilmu Hukum Volume 2 No.2
- Ile Tokan, Ratu. 2016. *Manajemen Penelitian Guru untuk Pendidikan Bermutu*. Jakarta: PT Grasindo

- Islamy, M. Irfan. 2003. *Dasar-dasar Administrasi Publik dan Manajemen Publik*. Malang: PDIA FIA UNIBRAW
- Lijan, Poltak Sinambela. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Moenek, R., & Suwanda, D. 2019. *Good Governance Pengelolaan Keuangan Daerah*. Jakarta: PT Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Philip, M Hajon. Et Syarifuddin. 2010. *Hukum Administrasi Negara*. Banda Aceh: Syiah Kuala Universitas Press
- Rukmana, N. S. 2019. *Responsivitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpptsp) Kabupaten Sinja*. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Suwanda, R. M dan Dadang. 2019. *Good Governance Pengelolaan Keuangan Daerah*
- Syarifin Pipin, Jubaedah Dedah. 2005. *Hukum Pemerintahan Daerah*. Bandung: Pustaka Bani Quraisy
- Ita Ulumiyah, Abdul Juli Andi Gani, Lely Indah Mindarti. 2016. *Peran Pemerintah Desa Dalam Memberdayakan Masyarakat Desa*. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 1, No. 5, Halm