

UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

**(Studi di Badan Penanggulangan Bencana Daerah/BPBD
Kabupaten Pasuruan)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Menyelesaikan Program Sarjana**

Oleh

AUDITA KHARISMA CANDRA RATNASARI

NPK : 19031000148



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
AGUSTUS 2023**

LEMBAR PERSETUJUANSKRIPSI

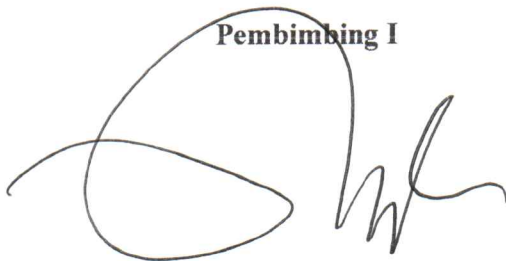
Skripsi Oleh AUDITA KHARISMA CANDRA RATNASARI

Pada Hari : R a b u

Tanggal : 23 Agustus 2023

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Pembimbing I



Drs. Bambang Noorsetya, M.Si

Pembimbing II



Chandra Dinata, S.Sos.,MPA

**Mengetahui,
Dekan FISIP Unmer Malang**



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

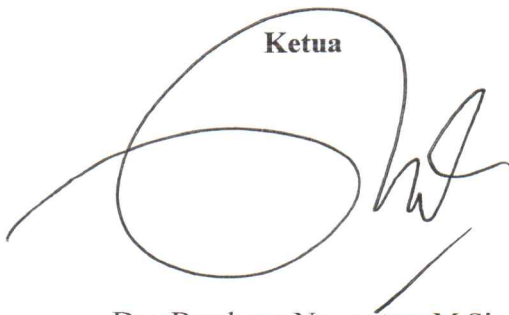
Skripsi Oleh **AUDITA KHARISMA CANDRA RATNASARI**

Pada Hari : **R a b u**

Tanggal : **23 Agustus 2023**

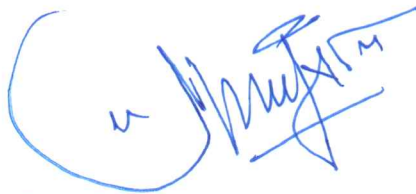
Tempat : **Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik**

Ketua



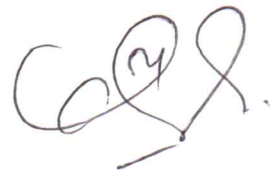
Drs. Bambang Noorsetya, M.Si

Sekretaris



Dra. Umi Chayatin, M.Si

Anggota



Chandra Dinata, S.Sos.,MPA

**Mengetahui,
Dekan FISIP Unmer Malang**



Dr. Yuntawati Fristin, S.Sos., M.AB

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertandatangan dibawah ini :

N a m a : AUDITA KHARISMA CANDRA RATNASARI
NIM : 19031000148
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Universitas : MERDEKA MALANG
Judul Tugas Akhir : **UPAYA PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi di Badan Penanggulangan Bencana Daerah
Kabupaten Pasuruan)**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini benar – benar karya saya sendiri, sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar dan tidak dalam keadaan dipaksa atau terpaksa.

Malang, Agustus 2023

Penulis,



AUDITA KHARISMA CANDRA RATNASARI

KATA PENGANTAR

Panjatan Puji dan Rasa Syukur kehadiran Ilahi Robbi Wata'ala, karena penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK (Studi di Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pasuruan). Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Studi Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang yang merupakan tugas akhir untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Program Studi Administrasi Publik

Penulis menyadari bahwa mulai proses penyusunan proposal, penelitian di lokasi penelitian, sampai dengan terselesaikannya skripsi yang tersaji di hadapan sidang pembaca ini banyak dibantu oleh berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan yang mulia ini penulis menghaturkan terima kasih kepada :

1. Ibu DR. Yunatawati Fristin, S.Sos, M.BA selaku Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Merdeka Malang
2. Bapak Chandra Dinata, S.Sos, MPA selaku Ketua Bidang Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Merdeka Malang
3. Bapak H. Bambang Noorsetya, M.Si. selaku Dosen pembimbing 1 dengan kesabarannya sehingga skripsi ini bisa terselesaikan
4. Bapak Chandra Dinata, S.Sos, MPA selaku Pembimbing 2 yang telah memberikan arahan dan spirip untuk menyelesaikan skripsi ini
5. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Prodi Adminstrasi Publik Fisip Unmer Malang yang berkenan mengamalkan ilmunya kepada mahasiswa peserta didiknya
6. Bapak Kepala Pelaksana Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Pasuruan beserta Staf Jajarannya yang telah banyak memberikan dukungna dan dorongannya sehingga saya berhasil menyelesaikan studi di Prodi Administrasi Publik FISIP Unmer Malang
7. Kedua Orang Tua tercinta, Bapak Sih Dadi Santoso dan Ibu Supini yang telah senantiasa mengiringi langkahku dengan segala Do'a dan Upaya serta telah men-support selama saya menempuh studi di Program Studi

Administrasi Publik FISIP Unmer Malang sehingga sampai dengan terselesaikannya studi saya ini.

8. Ananda tercintaku, Raffasya Yuris Adelio Danella terimakasih atas support, Doa, perhatian dan dukungannya selama ini, semoga nanti bisa lebih sukses dan lebih membanggakan orang tua.
9. Semua orang tersayang dan sahabat yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan bantuan dan supportnya sampai terselesaikannya studi saya ini

Dan tentu saja tegur sapa berupa kritikan yang konstruktif dari semua pihak utamanya para pembaca untuk perbaikan karya tulis lainnya di kemudian hari. Semoga amal baik tersebut mendapat imbalan yang setimpal dari Allah SWT. Amiin

Malang, Agustus 2023

Penulis,

AUDITA KHARISMA CANDRA RATNASARI

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	I
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	II
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	III
KATA PENGANTAR.....	IV
DAFTAR ISI	VI
ABSTRAKSI	VIII
ABSTRACT	X
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Perumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	4
D. Manfaat Penelitian	4
BAB II KERANGKA DASAR TEORI.....	6
A. Pelayanan Publik.....	6
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	6
2. Tujuan Pelayanan Publik	8
3. Jenis Pelayanan Publik.....	9
4. Unsur Pelayanan Publik.....	12
5. Ciri-Ciri Pelayanan Yang Baik.....	13
6. Faktor Yang Mempengaruhi Pelayanan Publik	14
7. Standar Pelayanan Publik.....	17
8. Maklumat Pelayanan Publik	20
B. Kualitas Pelayanan Publik	22
1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	22
2. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik	23
3. Strategi Peningkatan Pelayanan Publik	24
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
A. Jenis Penelitian.....	26

B. Fokus Penelitian.....	27
C. Informan Penelitian	27
D. Teknik Pengumpulan Data	28
E. Analisis Data.....	30
F. Lokasi Penelitian.....	32
G. Jadwal Penelitian.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Hasil Penelitian	35
1. Sejarah Berdirinya BPBD Kabupaten Pasuruan	35
2. Struktur Organisasi BPBD Kabupaten Pasuruan	43
3. Deskripsi Tugas BPBD Kabupaten Pasuruan.....	45
4. Visi dan Misi BPBD Kabupaten Pasuruan.....	52
5. Program Kerja BPBD Kabupaten Pasuruan.....	52
B. Penyajian Data	53
1. Disiplin Kerja ASN di BPBD Kabupaten Pasuruan.....	53
2. Kesopanan dan Keramahan Dalam Melayani Masyarakat	58
3. Tanggung Jawab dalam Penanganan Keluhan Pelanggan	60
4. Jumlah Petugas yang Melayani dan Fasilitas Pendukung.....	61
C. Pembahasan Hasil Penelitian	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	72
A. Kesimpulan	72
B. Saran-Saran.....	75
DAFTAR PUSTAKA.....	77

ABSTRAK

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

Meningkatnya pendidikan masyarakat berimplikasi pada meningkatnya tuntutan dan kebutuhan masyarakat, sampai dengan era tahun 1980-an tuntutan masyarakat lebih berorientasi pada pemenuhan kebutuhan yang bersifat kuantitatif tetapi sesudah era 90-an sampai sekarang tuntutan masyarakat bergeser kearah kualitatif. Selain itu ada kecenderungan adanya perluasan pemenuhan kebutuhan yang meliputi semua aspek kehidupan, misalnya tuntutan meningkatnya ekonomi, meningkatnya kualitas pendidikan dan kesehatan, pelaksanaan nilai-nilai demokrasi yang lebih nyata dan yang tidak kalah pentingnya adalah peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat luas yang dilakukan oleh Aparatur Sipil Negara (ASN) di berbagai level pelayanan menjadi sebuah keniscayaan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Di sisi lain kepuasan masyarakat adalah tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyedia layanan publik. Berbagai upaya telah dan sedang dilakukan oleh Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Pasuruan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini berangkat dari permasalahan yang masih muncul dalam pelaksanaan kegiatan pelayanan utamanya yang dihadapi BPBD Kota Pasuruan dalam melayani kebencanaan yaitu : masih terbatasnya jumlah desa/kelurahan yang masuk kategori “Desa Tangguh Bencana” kurang lebih baru 40 % dari jumlah desa secara keseluruhan. Implikasinya di 60% desa lainnya belum ada infrastruktur utamanya jaringan dalam menganani masalah penangan gempa. 2). Sosialisasi belum merata ke seluruh lapisan masyarakat sehingga sebagian tidak mengerti secara mendalam dan detail tentang pelayanan yang harus dia terima dan pahami; 3). Terbatasnya tenaga ahli sehingga harus minta bantuan dari dinas lainnya hal tersebut tentu berdampak pada penguasaan materi dan metode pembelajarannya.

Berdasarkan permasalahan tersebut, tujuan penelitian ini untuk mendiskripsikan dan menganalisis upaya apa saja yang dilakukan BPBD Kota Pasuruan dalam meningkatkan pelayanan public utamanya dalam pelayanan penangan bencana yang menimpa masyarakat Kota Pasuruan. Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan perbaikan pelayanan di lingkungan BPBD Kota Pasuruan. Adapun analisis data menggunakan pendekatan Diskriptif-Kualitatif dengan Analisis Data sebagaimana dikemukakan Sugiono yang meliputi 4 langkah, yaitu : pengumpulan data, Reduksi Data, Penyajian Data dan Konklusi Data. Sedangkan informan penelitiannya ditetapkan 5 orang, yaitu : ASN bagaian

pelayanan 2 orang, masyarakat yang dilayani 2 orang dan 1 orang tokoh masyarakat.

Upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan BPBD Kota Pasuruan telah melakukan pembaharuan mendasar berkaitan dengan pelayanan publik utamanya yang berkaitan dengan penanggulangan bencana berupa diciptakan pelayanan berbasis digital bernama “SIMANTAB”, Sebelum dilakukan inovasi pelayanan berupa “SIMANTAB” pendataan atau pelaporan terjadinya bencana yang dilakukan oleh Reaksi Cepat kurang optimal. Pada tahun 2022 ada seputar 200-an bencana di Kabupaten Pasuruan ternyata tidak terecord dengan cepat dan akurat sehingga berdampak pada kecepatan dan ketepatan penangannya. Setelah menggunakan pola SIMANTAP, pihak Reaksi Cepat yang ada di lapangan/lokasi dapat melaporkan secara cepat dan akurat utamanya berkaitan dengan titik koordinat, foto, kejadian bencananya dan data lainnya lebih lengkap. Hal tersebut berdampak positif Langkah berikutnya berupa Langkah-langkah penanggulangannya”

ABSTRACT

Improving the Quality of Public Services

The increase in public education has implications for the increasing demands and needs of the community, until the 1980s the demands of the community were more oriented towards meeting quantitative needs but after the 90s until now the demands of the community shifted towards qualitative. In addition, there is a tendency for the expansion of the fulfillment of needs covering all aspects of life, for example, demands for economic improvement, improving the quality of education and health, implementing more real democratic values and last but not least improving the quality of public services to the wider community carried out by the State Civil Apparatus (ASN) at various service levels is a necessity. The government as a provider of public services needed by the community must be responsible and continue to strive to provide the best service for the improvement of public services. On the other hand, public satisfaction is a measure of the success of public services provided by the government as a public service provider. Various efforts have been and are being made by the Pasuruan City Regional Disaster Management Agency (BPBD) to improve the quality of service to the community. This research departs from the problems that still arise in the implementation of the main service activities faced by BPBD Pasuruan City in serving disaster, namely: the limited number of villages / sub-districts categorized as "Disaster Resilient Villages" is approximately 40% of the total number of villages. The implication is that in the other 60% of villages there is no infrastructure, especially the network in handling earthquakes. 2). Socialization has not been evenly distributed to all levels of society, so that some do not understand in depth and detail the services they must receive and understand; 3). There are limited experts, so they have to ask for help from other agencies, which certainly has an impact on the mastery of the material and learning methods.

Based on these problems, the purpose of this study is to describe and analyze what efforts are made by BPBD Pasuruan City in improving public services, especially in disaster management services that befall the people of Pasuruan City. The results of this study are expected to be able to provide input for service improvement in the BPBD Pasuruan City environment. The data analysis uses Descriptive-Qualitative approach with Data Analysis as proposed by Sugiono which includes 4 steps, namely: data collection, Data Reduction, Data Presentation and Data Conclusions. While the research informants were determined to be 5 people, namely: 2 service ASNs, 2 people served by the community and 1 community leader.

Efforts to improve the quality of service in the BPBD Pasuruan City environment have made fundamental reforms related to public services, especially those related to disaster management in the form of creating a digital-based service called "SIMANTAB", Before the service innovation in the form of "SIMANTAB" data collection or reporting of disasters carried out by the Rapid Response was less than optimal. In 2022 there were about 200 disasters in Pasuruan Regency that were not recorded quickly and accurately so that it had an impact on the speed and accuracy of handling. After using the SIMANTAP pattern, the Quick Reaction in the field / location can report quickly and accurately, especially with regard to coordinates,