

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

RINGKASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan publik bagi masyarakat desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang. Metode penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode deskriptif kualitatif, dalam pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik sampel yang digunakan adalah Teknik *purposive sampling* dalam pengumpulan data yang melalui wawancara dengan informan di Desa Jedong yaitu Kepala Desa, Sekretaris Desa, Kepala Seksi Pelayanan, Bapak Suheri dan Bapak Suja selaku masyarakat. Teknis analisis data menggunakan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa analisis pelayanan publik bagi masyarakat desa Jedong Kecamatan Wagir Kabupaten Malang yaitu sudah baik, karena penilaian ini dapat dilihat dari 7 (tujuh) Unsur-unsur pelayanan yaitu diantaranya 1) tersedianya aparat desa 2) tersedianya sarana dan prasarana, dengan menyediakan fasilitas pendukung layanan, 3) bertanggungjawab kepada masyarakat, 4) mampu melayani secara cepat dan tepat, 5) memberikan kepercayaan terhadap masyarakat, 6) memahami kebutuhan masyarakat, 7) mampu berkomunikasi baik terhadap masyarakat. Adapun Faktor pendukung dalam penelitian ini yaitu kelengkapan sarana dan prasarana dan bekerja sama dengan tokoh masyarakat dan lembaga-lembaga. Sedangkan faktor penghambat yaitu minimnya sumber daya manusia masyarakat dan kurangnya rasa peduli dari masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Masyarakat.

**ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE FOR THE PEOPLE OF JEDONG
VILLAGE COMMUNITIES, WAGIR DISTRICT, MALANG REGENCY
RAHMA TUTI ENDANG**

**Competency of Public Service Public Administration Studi Program Faculty
of Social Sciences and Political Science, Tribhuwana Tungadewi**

Email. Rahmatutiendang@gmail.com

SUMMARY

This study aims to identify and analyze public services for the people of Jedong Village, Wagir District, Malang Regency. The research method used is descriptive qualitative method, in data collection used are observation, interviews and documentation. The sample technique used was a purposive sampling technique in collecting data through interviews with informants in Jedong Village, namely the Village Head, Village Secretary, Head of Service Section, Mr. Suheri and Mr. Suja as members of the community. Data analysis techniques use data collection, data condensation, data presentation, and drawing conclusions. The results in this study indicate that the analysis of public services for the people of Jedong Village, Wagir District, Malang Regency, is already good, because this assessment can be seen from 7 (seven) service elements, namely 1) availability of village officials 2) availability of facilities and infrastructure, with providing service support facilities, 3) being responsible to the community, 4) being able to serve quickly and accurately, 5) giving trust to the community, 6) understanding community needs, 7) being able to communicate well with the community. The supporting factors in this study are the completeness of facilities and infrastructure and collaboration with community leaders and institutions. While the inhibiting factors are the lack of community human resources and the lack of a sense of care from the community.

Keywords: Public Service, Community.