



UNIVERSITAS NAHDLATUL ULAMA SURABAYA

LEMBAGA PENELITIAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Kampus A Wonokromo : Jl. SMEA No.57 Tlp. 031-8291920, 8284508 Fax. 031-8298582 – Surabaya 60243

Kampus B RSJ Jemursari : Jl. Jemursari NO.51-57 Tlp. 031-8479070 Fax. 031-8433670 – Surabaya 60237

Website : unusa.ac.id Email: info@unusa.ac.id

SURAT KETERANGAN

Nomor: 1459/UNUSA-LPPM/Adm-I/VIII/2022

Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya menerangkan telah selesai melakukan pemeriksaan duplikasi dengan membandingkan artikel-artikel lain menggunakan perangkat lunak **Turnitin** pada tanggal 10 Agustus 2022.

Judul : Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Sosial Kabupaten Ponorogo

Penulis : Akas Yekti Pulih Asih

No. Pemeriksaan : 2022.08.10.476

Dengan Hasil sebagai Berikut:

Tingkat Kesamaan diseluruh artikel (*Similarity Index*) yaitu 24%

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 10 Agustus 2022

Ketua LPPM,

Achmad Syafiuddin, Ph.D.

NPP. 20071300

LPPM Universitas Nahdlatul Ulama Surabaya

Website : lppm.unusa.ac.id

Email : lppm@unusa.ac.id

Hotline : 0838.5706.3867

Paper 6

by Akas Yekti Pulih Asih

Submission date: 10-Aug-2022 09:58AM (UTC+0700)

Submission ID: 1880854697

File name: ingkatan_pelayanan_publik_di_Dinas_Sosial_Kabupaten_Ponorogo.pdf (329.97K)

Word count: 692

Character count: 4847

ISSN : 1693-0053

JURNAL

EKONOMI dan MANAJEMEN

5
Volume 5, No.1, Januari 2005

PENGARUH STRES KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN DI BANK JATIM SURABAYA
ANDREAS MAULUDY

ANALISIS PERBEDAAN SEMANGAT KERJA DAN KEPUASAN KERJA SALEMAN ANTARA SEBELUM DAN
SESUDAH PENERAPAN SISTEM KOMPENSASI BARU PADA PERUSAHAAN DISTRIBUTOR FARMASI PT.
HUSADA STAMINA FARMA DI SURABAYA
ISMANTO HADI S.
BAMBANG UTOYO

PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SOSIAL KABUPATEN PONOROGO
AKAS YEKTI PULIHASIH
ADDIN ANDANAWARIH

PENGARUH KARAKTERISTIK INDIVIDUAL, PEKERJAAN DAN MORAL TERHADAP PRESTASI KERJA
KARYAWAN
S U N A R T O
ARASY ALIMUDIN

ANALISIS VARIABEL-VARIBEL PELATIHAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP PRESTASI KERJA PEGAWAI
BANK JATIM MADIUN
LUCIA FRANSISCA LATUPERISSA



Program Pascasarjana Magister Manajemen
Universitas Narotama Surabaya

Jl. A. Rahman Hakim, 51 Surabaya Telp. (031)5910982, Fax (031) 5931213
Email : rektor@narotama.ac.id
arasyali@yahoo.com

ISSN : 1693-0053

JURNAL

EKONOMI dan MANAJEMEN

Volume 5, No.1, Januari 2005

Redaksi

Penanggung Jawab

R. Djoko Soemadijo

Pemimpin Redaksi

Budhi Purwandaya

Redaksi Pelaksana

Arasy Alimudin

Administrasi & Sirkulasi

Ratih Nurbintari
Agus Sukoco
Nurhadi

Alamat Redaksi

Jl. A. Rahman Hakim, 51 Surabaya
Telp. (031) 5910982, Fax. (031) 5931213
Email : rektor@narotama.ac.id
arasyali@yahoo.com

Penyunting Ahli

Imam Syakir
I.B.M. Santika
Arsona Lakmono
Ismanto Hadi Santoso
Fendy Surhariadi

Penyunting Pelaksana

Ahmad Abidin I
Slamet Riyanto
Hermien Tri Dayanti

PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SOSIAL KABUPATEN PONOROGO
AKAS YEKTI PULIHASIH
ADDIN ANDANAWARIH

PENDAHULUAN

Lahirnya otonomi daerah dengan ditetapkannya Undang – Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah telah membawa dampak yang besar terhadap sistem pemerintahan daerah. Sejak pelaksanaan otonomi daerah pada tanggal 1 Januari 2001, kewenangan daerah dalam mengatur dan mengurus rumah tangganya menjadi sangat luas. Pembagian kewenangan diibaratkan seperti "piramida normal", yaitu kewenangan Kabupaten / Kota adalah sangat besar, kewenangan Propinsi cukup besar dan kewenangan Pemerintah adalah kecil.

Un dalam perjalanannya, Undang – Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah tidak sesuai lagi dengan perkembangan ketatanegaraan dan tuntutan penyelenggara otonomi daerah, sehingga perlu diganti. Sebagai pengganti Undang – Undang tersebut, pada tanggal 15 Oktober 2004 telah ditetapkan Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah, setiap daerah diberikan kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Selain juga pelaksanaan otonomi daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat serta peningkatan daya saing daerah. Penjelasan umum Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah disebutkan bahwa pembentukan daerah pada dasarnya dimaksudkan untuk meningkatkan pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Kantor Sosial merupakan salah satu perangkat daerah di Kabupaten Ponorogo yang dibentuk berdasarkan Keputusan Bupati Ponorogo Nomor 104 Tahun 2003 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Sosial Kabupaten Ponorogo. Adapun tugas, fungsi dan kewenangan Kantor Sosial Kabupaten Ponorogo adalah sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknis di bidang sosial ;
- b. Pelayanan penunjang penyelenggaraan pemerintah di bidang sosial ;
- c. Pelaksanaan pelayanan perizinan dan pelayanan umum di bidang sosial ;
- d. Pelaksanaan tata usaha Kantor.

Berdasarkan hasil evaluasi / penilaian indeks kepuasan masyarakat, Kantor Sosial memperoleh nilai 62,25. hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang telah diberikan oleh instansi Kantor Sosial kepada masyarakat mempunyai mutu C yang berarti kurang baik. Selain itu, berdasarkan hasil penilaian TP3 (Tahun Peningkatan Pelayanan Publik) Kabupaten Ponorogo Tahun 2004, Kantor Sosial memperoleh nilai 60,78, yang berarti bahwa pelayanan publik yang diberikan dinilai kurang baik. Untuk itu diperlukan adanya strategi untuk meningkatkan pelayanan publik pada Kantor Sosial Kabupaten Ponorogo.

TINJAUAN PUSTAKA

Landasan Teori

Konsep Pelayanan Publik

Secara sederhana kata pelayanan akibat adanya pelayan yang melayani. Kegiatan yang dilakukan pelayan tersebut dinamakan pelayanan. Dengan demikian ada dua (2) istilah yang saling terkait, yaitu pelayanan dan melayani. Pengertian pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1995). Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan/mengurus apa yang diperlukan orang lain.

Gronroos (1990 ; 6) memberikan definisi pelayanan adalah sebagai suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Berdasarkan pendapat Gronroos ini, maka dapat diketahui ciri pokok dari pelayanan adalah serangkaian aktivitas dari interaksi yang melibatkan karyawan atau peralatan yang disediakan oleh suatu instansi/lembaga penyelenggara pelayanan dalam menyelesaikan masalah yang menerima pelayanan.

Sedangkan, berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomo 63 / KEP / M.PAN / 7 / 2003, yang kemudian

Paper 6

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

21%

INTERNET SOURCES

15%

PUBLICATIONS

12%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	3%
2	repository.upi-yai.ac.id Internet Source	3%
3	Muhammad Ananta Firdaus, Risni Ristiawati, Salma Saphira. "FORMULASI KEBIJAKAN PELAKSANAAN PERLINDUNGAN KAWASAN SEMPADAN SUNGAI DI KOTA BANJARMASIN", Jurnal Ius Constituendum, 2021 Publication	3%
4	docobook.com Internet Source	2%
5	erepository.uwks.ac.id Internet Source	2%
6	anzdoc.com Internet Source	2%
7	palangkaraya.go.id Internet Source	2%
8	es.scribd.com Internet Source	

1 %

9

core.ac.uk

Internet Source

1 %

10

rezarizkiii.blogspot.com

Internet Source

1 %

11

eprints.walisongo.ac.id

Internet Source

1 %

12

Aman Ma'arij. "Esensi Laporan Keterangan Pertanggungjawaban Kepala Daerah Dari Perspektif Hukum", *Fundamental: Jurnal Ilmiah Hukum*, 2020

Publication

1 %

13

repository.unusa.ac.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On