BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

2.1.1 Definisi Pelayanan

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) layanan diartikan sebagai upaya membantu mempersiapkan atau mengatur kebutuhan orang lain. Sedangkan menurut Moirir (2010: 26) fungsi adalah tindakan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain dalam kaitannya dengan haknya melalui sistem dan cara lain.

Pada hakikatnya suatu jasa adalah suatu peristiwa jika manfaatnya tidak berwujud dan tidak serta merta menjadi pemilik objek, tetapi suatu peristiwa atau manfaat diberikan dari satu pihak ke pihak lain yang proses desainnya tidak terintegrasi dengan produk fisik. Sedangkan menurut Lovelock (Hardiyansyah, 2011: 10) layanan memiliki karakteristik tahan lama, berumur pendek, tidak berwujud, tetapi dapat didengar dan dipenuhi oleh penerima layanan.

Menurut Poerwadarmita (Hardiyansyah, 2011: 11) secara etimologis pelayanan berasal dari kata bekerja yang artinya membantu mempersiapkan atau mengurus kebutuhan seseorang. Suatu layanan juga dapat diartikan sebagai suatu barang atau jasa, jasa atau jasa yang terkait dengan penjualan dan pembelian barang atau jasa. Berdasarkan uraian ini, layanan dapat didefinisikan sebagai

acara yang didedikasikan untuk membantu, mempersiapkan, mengamankan barang atau layanan apa pun dari satu pihak ke pihak lain.

Segala jenis pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, negara bagian dan wilayah pemerintah atau pelaku usaha berupa barang dan jasa dalam proses memenuhi ketentuan peraturan perundang- undangan. Kepatuhan dengan persyaratan hukum yang disebut layanan sebagaimana ditentukan. Dalam Keputusan Menteri Tenaga Kerja Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan. Pelayanan publik adalah proses pemenuhan persyaratan pelayanan sesuai dengan persyaratan hukum bagi setiap warga negara atas pelayanan, kekayaan, dan atau pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal perorangan, organisasi, dan organisasi, obyek penyelenggaraan sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 63 Tahun 2004 yang menyangkut pelayanan publik.

Pelayanan publik dibagi menjadi tiga kategori atau kelompok, yaitu urusan ketenagakerjaan, fungsi peradilan dan pelayanan. Sistem perkantoran, yaitu kegiatan yang menyediakan berbagai jenis dokumen yang dibutuhkan, seperti pembuatan akta tanah, akta kelahiran, akta kematian, akta bangunan dan lain sebagainya (Hardiyansyah, 2011: 30).

2.1.2 Prinsip-prinsip Pelayanan

Prinsip-prinsip yang harus dipenuhi dalam penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan sesuai dengan Permenpan Nomor 15 Tahun 2014 meliputi :

A. Sederhana

Kesederhanaan berarti bahwa layanan tersebut mudah dipahami, mudah diikuti, mudah dioperasikan, dan dapat diukur oleh penyedia layanan dan lokal yang jelas dan hemat biaya. Intinya, pernyataan yang simplistik menekankan pada hakikat penyelenggaraan pelayanan publik, mulai dari persyaratan hingga profesionalisme. Praktik terbaik adalah bodohnya organisasi atau aliran kerja dalam memberikan layanan. Ini berarti menghapus node / tabel dan petugas / tugas yang tidak berguna atau tidak terkait dengan fungsi utama dalam fungsi tersebut.

B. Partisipatif

Artinya ada keterlibatan masyarakat dan pihak terkait dalam penyusunan etika pelayanan untuk mencapai harmoni berdasarkan komitmen dan mufakat.

C. Akuntabel

Semua yang diatur dan ditentukan oleh sifat pekerjaan harus dapat dipertanggungjawabkan, artinya dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak yang terkait dan dapat dilaksanakan dengan baik.

D. Berkelanjutan

Dalam rangka meningkatkan kualitas dan pelayanan,peningkatan kinerja pelayanan harus dilakukan secara terus menerus atau berkelanjutan.

E. Transparansi

Standar pelayanan harus bisa diakses dengan mudah oleh seluruh masyarakat.

F. Keadilan

Etos kerja harus seimbang, artinya harus dapat memastikan bahwa setiap masyarakat, bahkan dengan ekonomi, jarak, dan wilayah fisik dan mental yang berbeda, dapat diberikan layanan yang sama tanpa diskriminasi.

2.1.3 Standar Pelayanan Publik

Praktik pelayanan publik memiliki langkah yang sama dalam memberikan pelayanan publik yang harus diikuti oleh penyedia dan atau penerima layanan, sebagai berikut:

a. Prosedur pelayanan; dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
b. Waktu penyelesaian; ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan
c. Biaya pelayanan; termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan
d. Produk pelayanan; hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan
e. Sarana dan prasarana; penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik
f. Kompetensi petugas pemberi layanan; harus dapat ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan prilaku yang diperlukan.

2.1.4 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Lima dimensi kualitas pelayanan publik menurut Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2015:53) yaitu dimensi tangibel (berwujud), reliability (kehandalan), responsiviness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan emphaty (empati). Setiap dimensi tersebut memiliki masing-masing indikator sebagai berikut:

1. Untuk dimensi *tangible* (berwujud) terlihat dari kebersihan atau penampilan penyedia layanan, di mana lokasi layanan yang diberikan berada, apakah karyawan yang memberikan layanan disiplin, penggunaan alat dalam layanan, kemudahan akses pelanggan dalam aplikasi dan kemudahan layanan.
2. Untuk dimensi *reliability* (kehandalan) bahwa pelayanan yang diberikan sudah memiliki standar kerja yang jelas, apakah petugas mampu menggunakan alat bantu dalam pelaksanaan tugasnya, serta ketepatan petugas pelayanan dalam melayani pelanggan.
3. Untuk indikator dari dimensi *responsiviness* (ketanggapan) yaitu bagaimana kebijakan bekerja dengan segala kebutuhan masyarakat yang ingin bekerja, petugas / perlengkapan polisi yang bekerja cepat, petugas / perlengkapan polisi yang menjalankan tugas, petugas / perlengkapan polisi yang memberikan pelayanan dengan baik, dan keluhan pelanggan semua. ditanggapi oleh supervisor.

4. Untuk dimensi *assurance* (jaminan) yaitu kantor yang memberikan jaminan selama layanan, kantor yang menawarkan nilai asli dalam layanan, kantor yang menawarkan jaminan kualitas dalam layanan.
5. Untuk dimensi *emphaty* (empati) terdiri atas indikator mendahulukan kepentingan pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif, dan pertugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman (Bambang, 2011:123) diartikan sebagai sejauh mana pelayanan yang diterima secara sosial sesuai dengan harapan. Dengan begitu, kualitas pelayanan terdapat dua unsur utama yaitu layanan yang diharapkan (*expected service)* dengan layanan yang diterima *(perceived service)*. Kualitas pekerjaan dinilai baik jika pelayanan diterima atau didengar masyarakat sesuai dengan yang diharapkan. Di sisi lain, layanan yang dianggap buruk atau tidak memuaskan atau layanan yang diterima atau didengar warga tidak sesuai dengan yang diharapkan.

2.1.5 Asas Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

1. Trasnsparansi; bersifat terbuka, mudah dapat diakses oleh semua pihak yang memerlukan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas; dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

3. Kondisional; sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berprinsip pada efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif; mendorong peran serta masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik dengan memerhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak; tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan , gender dan status ekonomi
6. Keseimbangan hak dan kewajiban; pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

2.1.6 Kelompok Pelayanan Publik

Sesuai dengan Kep. MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 jenis pelayanan dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu:

1. Kelompok pelayanan administratif; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, misalnya status kewarganegaraan, kepemimpinan, penguasaan suatu barang, sertifikat kompetisi. Contoh : KTP, Akta kelahiran, BPKB, SIM, STNK, IMB dan lain-lain.
2. Kelompok pelayanan barang; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya penyediaan air bersih, tenaga listrik, jaringan telepon dan sebagainya.
3. Kelompok pelayanan jasa; yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang diperlukan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

2.1.7 Faktor Pendukung Pelayanan Publik

Faktor-faktor yang mempengaruhi terlaksananya pelayanan publik Menurut Moenir (2010:88-119) adalah :

1. Faktor kesadaran, yaitu keyakinan, ketetapan hati, keyakinan dan keseimbangan dalam jiwa seseorang yang didapat dari suatu proses berpikir dengan metode renungan sebagai pertimbangan atas perbuatan atau tindakan dilakukan setelahnya.
2. Faktor aturan, memiliki peran penting dalam mengatur segala tindakan atau perbuatan orang. Karena dalam komunitas masyarakat, orang tidak akan bisa hidup layak dan tenang tanpa adanya aturan sehingga semakin maju dan semakin majemuknya suatu masyarakat maka peranan aturan semakin besar dibutuhkan
3. Faktor organisasi, pada dasarnya organisasi pelayanan tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya akan tetapi ada sedikit perbedaan dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks.
4. Faktor pendapatan, yaitu seluruh penerimaan sebagai imbalan atas tenaga dan atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu.
5. Faktor kemampuan dan keterampilan. Kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat (kata sifat/keadaan) melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang

atau jasa sesuai dengan yang diharapkan. Kata kemampuan dengan sendirinya juga kata sifat/keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang yang dapat melaksanakan tugas/pekerjaan atas dasar ketentuan-ketentuan yang ada.

6. Faktor sarana pelayanan, yaitu segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi saran pelayanan tersebut antara lain:
   a. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
   b. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa
   c. Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin
   d. Ketepatan susunan dan stabilitas ukuran terjamin
   e. Lebih mudah atau sederhana dalam gerak para pelakunya
   f. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan
   g. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

2.2 Aksesibilitas

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2002 menyebutkan bahwa aksesibilitas merupakan kemudahan yang tersedia bagi semua orang tidak terkecuali para lansia dan orang yang berkebutuhan khusus dalam rangka terwujudnya kesamaan kesempatan dalam segala aspek kehidupan dan penghidupan. Sedangkan menurut

Rahardjo (2012: 124) definisi aksesibilitas adalah kemudahan pengangkutan, yaitu kondisi sarana angkutan yang senantiasa tersedia apabila seseorang ingin melakukan perjalanan, tidak ada kesulitan untuk mendapatkan fasilitas transportasi yang akan digunakan, selalu tersedia sarana angkutan transportasi yang dibutuhkan sehingga perjalanan yang dilakukan dapat terlaksana secara lancar, dan tidak mengalami hambatan.

Apabila jaringan pelayanan transportasi dapat menjangkau seluas mungkin wilayah yang dilayani maka dapat dikatakan aksesibiltasnya tinggi. Selain itu indikator waktu dan biaya juga menjadi ukuran aksesibilitas. Sehingga dapat disimpulkan yang dimaksud dengan aksesibilitas adalah kemudahan dan kenyamanan mengenai ‘mudah’ atau ‘susahnya’ cara menjangkau lokasi dengan tranportasi. Dengan kata lain, konsep aksesibilitas menggabungkan pengaturan tata guna lahan secara geografis dengan sistem jaringan transportasi yang menghubungkannya .

Untuk mengukur tingkat kemudahan mencapai lokasi pelayanan diperlukan indikator aksesibilitas. Pertama, aksesbilitas antara kedua tempat dikatakan tinggi apabila suatu tempat berdekatan dengan tempat lainnya, sebaiknya jika kedua tempat itu sangat berjauhan, aksesibilitas antara keduanya rendah. Akan tetapi meskipun jarak antara ke suatu tempat sangat berjauhan misalnya bandara, aksesibilitasnya dapat ditingkatkan dengan menyediakan sistem jaringan transportasi yang dapat dilalui dengan kecepatan tinggi sehingga waktu tempuhnya menjadi singkat. Maka, aksesibilitas tidak hanya dilihat dari indikator jarak karena terdapat faktor lain berupa waktu tempuh dan biaya.

Kesimpulannya, apabila satu daerah dengan daerah lainnya jaraknya saling berdekatan dan hubungan transportasi antar kedua daerah tersebut mempunyai kondisi baik, aksesibilitasnya dikatakan tinggi. Sebaliknya, jika daerah tersebut saling terpisah jauh dan hubungan trasnportasinya jelek, maka aksesibiitas rendah. Beberapa kombinasi di antaranya mempunyai aksesibilitas menengah.

Dalam konsep yang paling sederhana, aksesibilitas dinyatakan dalam bentuk ‘jarak’ yaitu suatu tempat dikatakan ‘aksesibel’ jika sangat dekat dengan tempat lainnya, dan ‘tidak aksesibel’ jika berjauhan. Namun aksesibilitas tidak hanya dilihat dari jarak antara kedua tempat, karena bisa saja, jika sistem transportasi antara kedua tempat diperbaiki (disediakan jalan yang baik dan pelayanan transportasi yang baik) sehingga waktu tempuhnya menjadi lebih singkat maka dapat dikatakan aksesibilitasnya lebih baik. Selanjutnya, misalkan terdapat pelayanan bus yang baik antara dua tempat akan tetapi, bagi orang miskin yang tidak mampu membeli karcis, aksesibilitas antara kedua lokasi tersebut tetap rendah bagi masyarakat tidak mampu mengaksesnya. Maka dari itu, biaya perjalanan juga menjadi indikator dalam mengukur aksesibilitas. Jadi, dapat disimpulkan bahwa ada tiga faktor yang mempengaruhi aksesibilitas yaitu jarak, waktu tempuh, dan biaya.

2.3 Pemadam Kebakaran

Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 11 Tahun 2007 tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota Batam dan Peraturan Walikota Batam Nomor 27 Tahun 2010 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Lembaga Teknis Daerah Kota Batam pada Bagian Kesepuluh

Pasal 144 Kantor Pemadam Kebakaran Kota Batam mempunyai tugas penyusunan dan pelaksanaan urusan pemerintahan daerah di bidang pemadam kebakaran yang meliputi pencegahan, pengendalian dan penanggulangan bahaya kebakaran yang dituntut untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Lebih lanjut Kantor Pemadam Kebakaran Kota Batam mempunyai peran penting dalam mewujudkan Kota Batam sebagai Kota yang aman dan nyaman dari ancaman bahaya kebakaran dan oleh karena itu sangat diperlukan proses perubahan dan pembaharuan sistem pelayanan terhadap masyarakat dalam rangka mencapai pemerintahan yang baik (Good Governance).

Bagi Kantor Pemadam Kebakaran Kota Batam perubahan kearah perbaikan bukan saja untuk meningkatkan efektifitas dan efesiensi programnya, akan tetapi lebih jauh untuk meningkatkan eksistensinya dalam lingkungan perubahan yang cepat dan bersinggungan dengan persaingan global yang ketat pula. Disinilah penting adanya Perencanaan Strategis sebagai kebutuhan nyata untuk mengatasi berbagai permasalahan yang dihadapi oleh Kantor Pemadam Kebakaran Kota Batam.

Perencanaan Strategis yang merupakan serangkaian rencana tindakan dan kegiatan mendasar yang dibuat untuk diimplementasikan pada jajaran organisasi dalam rangka pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan sebelumnya. Pendekatan yang digunakan adalah pendekatan jangka panjang fleksibilitas yang merupakan suatu kriteria yang penting dalam Perencanaan Strategis. Hal ini semua bermuara kepada kepuasan pelanggan yang merupakan faktor utama

sebagai penentu keberhasilan Kantor Pemadam Kebakaran Kota Batam dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya.

Mengingat peran dan fungsi Renstra Kantor Pemadam Kebakaran Kota Batam yang sangat penting bagi Pemerintah Kota Batam Khususnya Kantor Pemadam Kebakaran Kota Batam maka proses penyusunannya dilakukan secara sistematis dan partisipatif dari seluruh aparatur untuk menghasilkan dokumen perencanaan holistik dan berkesinambungan.

Muatan dalam Renstra Kantor Pemadam Kebakaran Kota Batam Tahun 2011 – 2016 berisi tujuan, strategi, kebijakan dan program pembangunan yang disertai dengan rencana kerja dan kerangka pendanaan yang bersifat indikatif yang berarti bahwa informasi baik tentang sumber daya yang diperlukan maupun keluaran dan dampak yang tercantum didalam dokumen Renstra ini hanya merupakan indikasi yang hendak dicapai dan bersifat fleksibel.

2.4 Penelitian Terdahulu

1. Penelitian yang dilakukan oleh (Sarmini, 2019) Jurnal Public Policy, Volume 1, No 2, Juni 2019, ISSN 2620-5904. Penelitian yang berjudul "kualitas pelayanan surat izin mengemudi (sim) pada kantor satuan lalu lintas polres karimun" menjelaskan bahwa pelaksanaan kualitas pelayanan publik pembuatan SIM pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun dilihat dari aspek fasilitas fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiviness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) sudah berjalan cukup baik. Terutama berkaitan dengan kemampuan dan kehandalan untuk

menyediakan pelayanan yang terpercaya, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen dan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Walaupun memang faktor penghambat pelayanan SIM seperti sumber daya manusia, tingkat kesadaran serta sarana dan prasarana masih ditemui dalam pelayanan pembuatan SIM pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun.

2. Penelitian yang dilakukan oleh (Surya, 2018) Jurnal Hospitality Management, Volume 8, No 2, Juli 2018, ISSN 2087-5576. Penelitian yang berjudul "analisis peraturan daerah no. 2 tahun 2015 tentang larangan bagi pedagang kaki lima (pkl) untuk berjualan di taman kota dan tempat umum serta dampak terhadap minat wisatawan lokal untuk berkunjung ke lapangan puputan bandung" menjelaskan bahwa Keberadaan Pedagang Kaki Lima (PKL) juga turut menjadi daya tarik tersendiri bagi para wisatawan lokal yang berkunjung atau berekreasi ke Lapangan Puputan Badung.Namun di sisi lain keberadaan PKL terkadang menjadi dilema bagi pemerintah kota. PKL ini terkadang menimbulkan pro dan kontra antara warga dan aparat. Untuk mengantisipasi hal tersebut maka pemerintah kota Denpasar mengeluarkan Perda. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis secara empiris dampak dikeluarkannya Peraturan daerah No. 2 Tahun 2015 tentang larangan Pedagang Kaki Lima (PKL) untuk berjualan di taman kota dan di tempat umum terhadap minat wisatawan lokal untuk berkunjung ke obyek wisata

Lapangan Puputan Badung. Penelitian ini menggunakan paradigma positivism dengan analisis data secara kuantitatif, dengan variabel X yakni Dampak Peraturan Daerah No.2 Tahun 2015, dan Minat Wisatawan Lokal Untuk Berkunjung ke Obyek Wisata Lapangan Puputan Badung sebagai variabel Y. Hasil penelitian ini menunjukkan hubungan antara variabel X dengan variabel Y dengan tingkat signifikansi sebesar 0,008. Nilai variabel X dengan variabel Y juga menunjukkan nilai yang rendah yakni sebesar 0,265.

3. Penelitian yang dilakukan oleh (Prasetya, 2015) Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Volume 4, No 2, 2015, ISSN 2442-6962. Penelitian yang berjudul "evaluasi kebijakan penenggulangan kemiskinan pemerintah kota balikpapan" menjelaskan bahwa Kemiskinan merupakan suatu permasalah yang sangat krusial yang dihadapi oleh suatu bangsa atau negara. Hal ini sudah menjadi suatu isu publik yang harus diambil alih oleh pemerintah yang memiliki otoritas dalam membuat kebijakan. Oleh karena itu negara harus memberikan intervensi melalui kebijakannya untuk mencegah kejadian-kejadian yang tidakdiharapkan. Kebijakan publik ialah suatu tindakan atau tidak bertindak yang diambil oleh yang memiliki otoritas publik- biasanya pemerintah- untuk mengatasi masalah tertentu atau serangkaian masalah (Nugroho, 2009). Pemerintah kota Balikapapan dalam menyikapi isu kemiskinan telah memiliki perhatian yang sangat serius, melalui bukti dengan dibuatnya peraturan daerah nomor 8 tahun 2004 yang memayungi upaya pemerintah kota Balikpapan dalam penanggulangan kemiskinan. Seiring berjalannya waktu, niscaya akan adanya dinamika lingkungan dalam isu kemiskinan terjadi. Tuntutan

kebutuhan strategi penanggulangan kemiskinan diharuskan dapat menjawab permasalahan kemiskinan yang terjadi di daerah. Dengan demikian, keberadaan peraturan daerah yang mengatur penanggulangan kemiskinan di kota Balikpapan perlu diuji signifikansinya terhadap permasalahan kemiskinan melalui sudat pandang kajian evaluasi kebijakan publik. Sehingga relevansi keberadaan peraturan daerah penanggulangan kemiskinan tersebut dapat dinilai sejauhmana keberhasilannya. Dan selanjutnya akan memunculkan modifikasi atau perubahan kebijakan yang dapat menjawabpermasalahan kemiskinan di kota Balikpapan, saat ini dan yang akan datang.

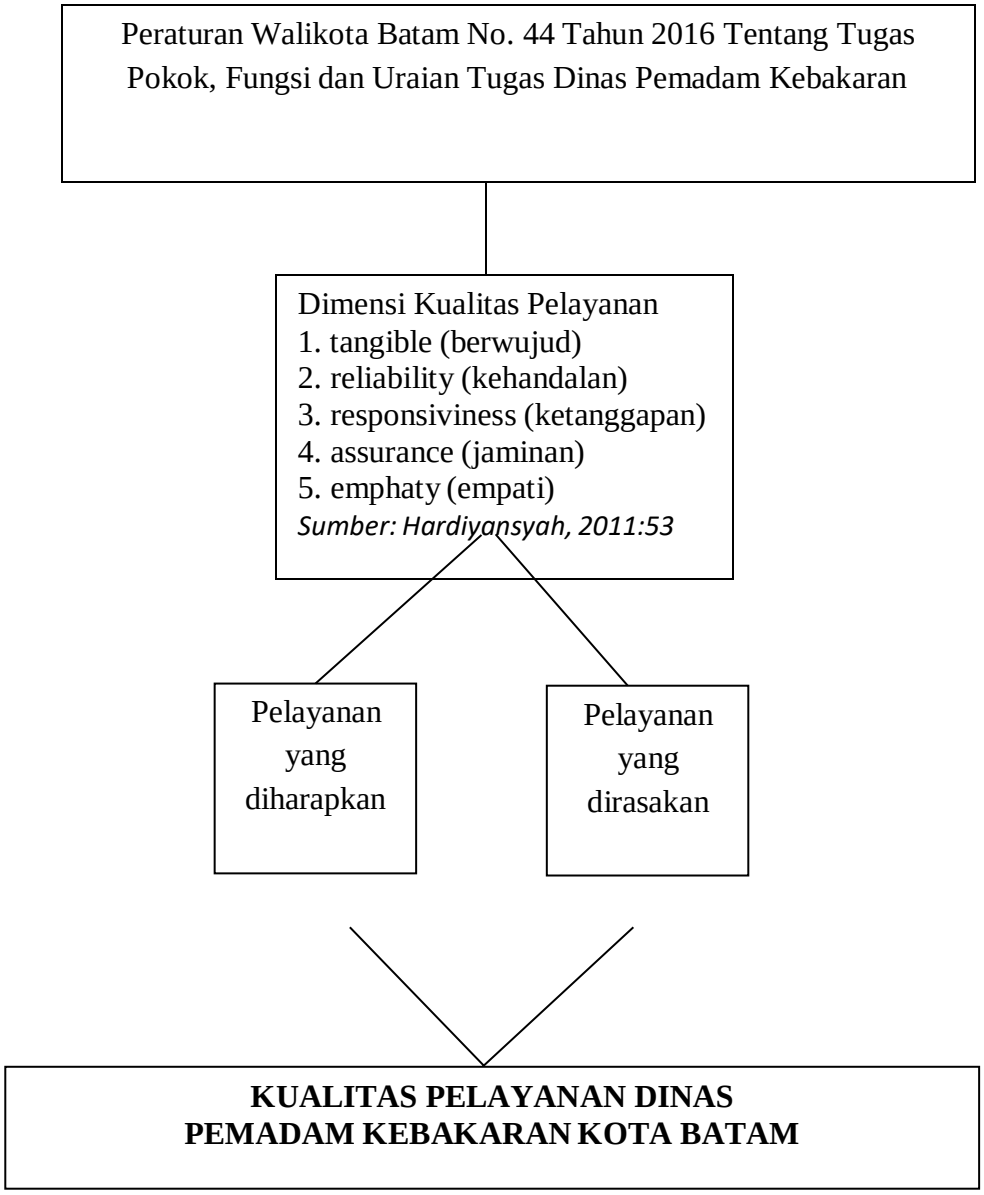
4. Penelitian yang dilakukan oleh (Akbar, 2019) Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 1, No 2, Oktober 2019, ISSN 2684-8406. Penelitian yang berjudul "analisis kebijakan penenggulangan bencana (studi kasus PERDA kota palu nomer 5 tahun 2011)" menjelaskan bahwa Peraturan Daerah Kota Palu Nomor 5 Tahun 2011 tentang Penyelenggaraan Penanggulangan Bencana dianggap belum optimal dalam penerapannya karena berdasarkan indikator, yaitu: 1) Nilai, belum maksimalnya proses untuk mengakomodir keseluruhan upaya dalam meminimalisir risiko bencana; 2) Fakta, kesesuaian program Pemerintah Kota Palu terhadap upaya penanggulangan bencana melalui peraturan daerah tersebut masih sangat minim; 3) Tindakan, kurangnya implementasi program kegiatan baik berupa sosialisasi, publikasi, maupun mitigasi yang dilakukan Pemerintah Kota Palu.
5. Penelitian yang dilakukan oleh (Helmi, 2016) Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 2, No 2, April 2016, ISSN 2442-3971. Penelitian yang

berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Dalam Membantu Izin Proyek Oleh DLLAJ Kabupaten Bogor)” dengan hasil penelitian bahwa Populasi dalam penelitian ini adalah jumlah penerima izin trayek yang dikeluarkan oleh DLLAJ kabupaten Bogor dari 72 lintasan dengan sebanyak 6699 trayek. Adapun teknik pengambilan sampel yaitu menggunakan metode Simple Random Sampling. Analisis data dalam penelitian ini adalah analisis kuantitatif dengan menggunakan Skala Likert dan rumus analisis Weight Means Score. Hasil penelitian menunjukan bahwaPersepsi masyarakat terhadap efektifitas pelayanan izin trayek oleh DLLAJ Kabupaten Bogor sudah terlaksana dengan baik, dengan jumlah skor 3,45. Hal ini berarti bahwa penyelenggaraan pelayanan izin trayek oleh DLLAJ Kabupaten Bogor menandakan bahwa tingkat pelayanannya sudah baik, namun masih perluditingkatkan baik dari segi efisiensi maupun.

6. Penelitian yang dilakukan oleh (Widi, 2018) Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Volume 6, No 2, 2018, ISSN 2301-573X. Penelitian yang berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Potongan Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo)” Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan naturalistik sebagai bagaian dari penelitian pemerintahan, dengan tujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik serta hambatan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik didesa Potanga Kecmatan Boliyohuto. Sumber data penelitian memfungsikan dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder Berdasarkan hasil penelitian dapat diuraikan; (1) Upaya peningkatan pelayanan publik didesa Potanga dapat

diidentifikasi sebagai berikut; a) peningkatan azas layanan publik; b) prinsip layanan publik; dan c) peningkatan standar layanan publik. (2) Upaya peningkatan pelayanan publik didesa Potanga dapat dikategorikan baik dan telah sesuai dengan kebijakan pelayanan publik, undang-undang pelayanan publik, serta peran, tugas dan tanggung jawab pemerintah desa terhadap pelayanan publik. (3) Hambatan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di desa Potanga, yaitu hambatan internal berupa masalah aparat/staf baik dari segi kuantitas maupun dalam hal kualitas sumber daya manusia (4) Hambatan eksternal bersumber dari masyarakat karena alasan fisik dan psikis dan lingkungan partisipatifnya.

2.5 Kerangka Pemikiran



UPB
Universitas Putera Batam