

**PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM  
PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERPADU DI KECAMATAN GALANG**

**SKRIPSI**



**Oleh:**

**Nurasikin**

**171010043**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

**PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM  
PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERPADU DI KECAMATAN GALANG**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
memperoleh gelar sarjana**



**Oleh:**

**Nurasikin**

**171010043**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
TAHUN 2022**

## **SURAT PERNYATAAN ORSINALITAS**

Yang bertanda tangan di bawah ini saya.

Nama : Nurasikin  
Npm : 171010043  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora  
Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul:

### **“Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Di Kecamatan Galang”**

Adalah hasil karya saya sendiri dan bukan “duplikasi” dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah skripsi ini digugurkan dan skripsi yang saya peroleh dibatalkan, serta di proses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 02 Agustus 2022



**Nurasikin**  
**171010043**



---

**Universitas Putera Batam**

**PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM  
PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRASI  
TERPADU DI KECAMATAN GALANG**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat**

**Memperoleh gelar sarjana**

**Oleh**


**Nurasikin**

**171010043**

**Telah disetujui oleh pembimbing pada tanggal**

**Seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 02 Agustus 2022**

  
**Timbul Dompok, S.E., M.Si.**  
**Pembimbing**

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Galang Kota Batam, sejalan dengan tujuan tersebut. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang digunakan sebagai metode untuk memperoleh deskripsi yang utuh dan realitis tentang partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kecamatan Galang Kota Batam, data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini peningkatan kualitas publik dengan menjadikan partisipasi masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia pelayanan publik dengan menjadikan partisipasi masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Partisipasi Masyarakat dalam pelayanan masyarakat di Kecamatan Galang Kota Batam belumlah optimal karena belum sepenuhnya melibatkan masyarakat itu sendiri dilaksanakan oleh Pihak pemerintah setempat tanpa adanya swadaya dari masyarakat terutama dalam bentuk pelayanan, masyarakat hanya memberikan swadaya dalam bentuk kepengurusan dan masyarakat juga ikut terlibat dalam mengawasi dan menilai hasil pelayanan tersebut. Selain itu untuk faktor yang mendukung masyarakat sebenarnya berada pada kemauan dari masyarakat itu sendiri, sedangkan untuk mewujudkan partisipasi masyarakat secara aktif di Kecamatan Galang Kota Batam masih di hadapkan oleh berbagai hambatan baik yang bersifat internal maupun eksternal, kendala internal yang di hadapi yaitu ketergantungan masyarakat yang cukup tinggi terhadap pihak pemerintah, Pengetahuan masyarakat yang masih terbatas mengenai peran serta mereka dalam pelayanan dan ketersediaan waktu yang kurang, untuk bisa ikut serta dalam kegiatan yang dilakukan oleh pihak Kecamatan Galang karena adanya faktor kesibukan Pekerjaan, sedangkan Kendala eksternal yang di hadapi adalah kurangnya sosialisasi dari pihak-pihak terkait mengenai kegiatan pelayanan yang akan di laksanakan di lingkungan masyarakat.

***Kata Kunci: Partisipasi, Masyarakat, Pelayanan Administrasi Terpadu***

## ABSTRACT

*This study aims to describe community participation in improving service quality in Galang District, Batam City in line with this goal, this research is a qualitative research used as a method to obtain a complete and realistic description of community participation in improving service quality in Galang District, Batam City research data were collected through observation interviews and documentation in this study the improvement of public quality by making public participation in the apparatus as a provider of public services by making public participation as a means to improve public services*

*Community participation in community services in Galang District, Batam City is not yet optimal because it has not fully involved the local community in community implementation. Management and the community are also involved in monitoring and evaluating the result of these services. In addition, the factors that support the community are actually at the will of the will of the community itself. Meanwhile, to realize active community participation in Galang District, Batam City is still faced with various obstacles both internal and external. The internal constraint faced are the high dependence of the community on the government, the limited knowledge of the community regarding their participation in services and the lack of time available to be able to participate in activities carried out by the Galang District due to the busyness of work, while the constraints The external problem faced is the lack of socialization from related parties regarding service activities that will be carried out in the community.*

***Keywords: Participation, Community, Integrated administration service***

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu Kritik dan Saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati, penulis menyampaikan ucapan Terima Kasih kepada:

1. Ibu Dr. Nur Elfi Husda, S.Kom., M.Si. selaku Rektor Universitas Putera Batam
2. Bapak Dr. Michael Jibril Rorong, S.T., M.I.Kom Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora Universitas Putera Batam
3. Bapak Dr. Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. Selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam
4. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Skripsi saya pada program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam
5. Bapak Timbul Dompok, S.E., M.Si. selaku Pembimbing Akademik Penulis di Universitas Putera Batam
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Administrasi Negara Universitas Putera Batam
7. Bapak/ibu penguji yang bersedia menjadi penguji serta memberikan saran dan Kritik yang bermanfaat bagi penulis



8. Kepada Orang Tua Seluruh Keluarga tercinta dan suami yang sudah memberi dukungan dan motivasi serta mendoakan yang terbaik untuk penulis
9. Abang Saya Dolmanan, S.A.P yang sudah banyak membantu dan memberi dukungan semangat dan ikut membantu dalam melakukan penelitian saat dilapangan.
10. Kepada teman-teman semua yang suda memberi dukungan dan semangat
11. Kepada Camat Kasi Kasi dan Staff Kecamatan Galang Kota Batam yang telah mengizinkan dan meluangkan waktu untuk penulis melakukan penelitian.
12. Untuk Masyarakat Kecamatan Galang yang bersedia di wawancara dan tidak bisa penulis sebutkan satu persatu

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari segala kekurangan untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran pembaca sehingga skripsi ini bisa bermanfaat bagi bidang pendidikan dan penerapan dilapangan lebih lanjut. Aamiin

Batam, 02 Agustus 2022



Nurasikin



---

**Universitas Putera Batam**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN SAMPUL</b> .....	i
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	ii
<b>SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	iii
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	10
2.1 Pengertian Partisipasi.....	10
2.1.1 Bentuk-Bentuk Partisipasi .....	12
2.1.2 Tahapan Partisipasi.....	14
2.1.3 Tujuan Partisipasi Masyarakat .....	15
2.1.4 Manfaat Partisipasi Masyarakat .....	15
2.1.5 Faktor yang mempengaruhi Partisipasi Masyarakat .....	15
2.1.6 Faktor Pendukung Partisipasi Masyarakat .....	16
2.1.7 Indikator Partisipasi Masyarakat .....	17
2.1.8 Faktor Penghambat Partisipasi Masyarakat .....	19
2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	19
2.2.1 Dimensi Pelayanan Publik.....	23
2.2.2 Tujuan dan Asas Pelayanan Publik .....	24
2.2.3 Standar Pelayanan Publik .....	25
2.3 Pengertian Pelayanan Terpadu.....	25
2.3.1 Tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu .....	26
2.3.2 Syarat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu.....	26
2.4 Kecamatan di Indonesia .....	27
2.5 Penelitian Terdahu .....	29
2.6 Kerangka Pemikiran.....	35
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	35
3.1 Jenis Penelitian.....	35
3.2 Sifat Penelitian.....	35
3.3 Lokasi dan Peride Penelitian .....	35
3.3.1 Lokasi Penelitian.....	36

3.3.2 Periode Penelitian .....	37
3.3 Sumber Data.....	38
3.4 Metode pengumpulan data .....	39
3.5 Metode Analisis Data.....	40
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>42</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	42
4.1.1 Gambaran umum Kecamatan Galang .....	42
4.1.2 Visi Dan Misi Kecamatan Galang Kota Batam.....	44
4.1.3 Tugas dan Fungsi Kecamatan Galang Kota Batam. ....	45
4.1.4 Struktur Organisasi Kecamatan Galang Kota Batam.....	46
4.1.5 Kependudukan.....	47
4.1.6 Jenis-Jenis Pelayanan.....	48
4.1.7 Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu pada Kecamatan Galang.....	48
4.2 Pembahasan... ..	58
4.2.1 Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu pada Kecamatan Galang.....	58
4.2.2 Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Galang. ....	59
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>62</b>
5.1 Simpulan .....	62
5.2 Saran.....	63
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>.....</b>
LAMPIRAN 1 : PEDOMAN WAWANCARA.....	.....
LAMPIRAN 2 : DOKUMENTASI WAWANCARA.....	.....
LAMPIRAN 3 : DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS.....	.....
LAMPIRAN 4 : SURAT KETERANGAN PENELITIAN.....	.....

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.2 Struktur Organisasi.....	46
Gambar 3.1 Teknik pengumpulan data .....	38
Gambar 3.2 Komponen analisis data dalam penelitian kualitatif .....	40

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah penduduk menurut kelurahan yang ada di Kecamatan Galang.....	6
Tabel 1.2 Jarak antara kelurahan ke kecamatan.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 3.1 Jadwal pelaksanaan penelitian.....	37
Tabel 3.2 Daftar Informan.....	40
Tabel 4.1. Jumlah RW dan RT menurut kelurahan kecamatan Galang.....	43
Tabel 4.3 Jumlah Kependudukan.....	48



---

**Universitas Putera Batam**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan masyarakat dibentuk dari suatu pemerintahan yang melayani masyarakat bukannya untuk melayani diri sendiri. Pemerintah mencapai tujuannya sebagai alat negara, untuk menciptakan masyarakat yang makmur dan adil. Penyelenggaraan pelayanan dan masyarakat yang menggunakan pelayanan yang pada dasarnya adalah tanggung jawab pemerintah, karena pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat, maka dari itu pelayanan kepada masyarakat dituntut memberikan pelayanan yang berkualitas. Pelayanan publik tidak jauh dari peran pemerintah dalam memenuhi dan memperhatikan yang dibutuhkan masyarakat, sehingga hubungan masyarakat dan pemerintah berjalan dengan harmonis.

Pelayanan publik mempunyai landasan yang ada di Undang-Undang 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik. Pemerintah mempunyai tanggung jawab dalam pelayanan publik yang dilaksanakan instansi pemerintah baik Badan Usaha Milik Negara, daerah dan terutama ada di pusat. hak-hak sipil warga negara atas jasa, barang, dan pelayanan administratif dan kebutuhan dasar merupakan upaya negara yang sudah disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Masyarakat sebagai pelanggan pelayanan publik, mempunyai kebutuhan dan harapan terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional. Pemerintah memiliki tanggung jawab dan kewenangan dalam menetapkan standar pelayanan minimal. Padahal, pelayanan publik sudah lama menjadi sorotan kinerja



pemerintah. Hal ini ditunjukkan dengan adanya berbagai pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media massa sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap aparat pemerintah. Begitu pula dengan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh negara, yang saat ini dinilai masih kurang memadai. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk itu perlu mendapat perhatian semua pihak, mulai dari pemerintah sebagai regulator, aparat negara sebagai pelaksana dan masyarakat sebagai pengawas berjalannya pelayanan publik sesuai dengan yang dijamin Undang-Undang (Zaenal and Laksana 2015:79).

Masyarakat juga merupakan sumber informasi yang menyampaikan gambaran tentang kondisi dan kebutuhan daerah setempat, masyarakat akan lebih percaya diri dalam program kegiatan pembangunan ketika mereka terlibat dalam perencanaan dan memiliki tanggung jawab dan kepedulian terhadap keberhasilan programnya. Pelaksanaannya karena adanya rasa memiliki terhadap program dan kegiatan dengan melibatkan masyarakat. Sebagai bentuk pelaksanaan hak demokrasi untuk ikut menentukan dan memantau pelaksanaan pembangunan. Partisipasi masyarakat dapat diwujudkan atas prakarsa masyarakat itu sendiri, artinya masyarakat berpartisipasi atas kesadarannya sendiri dalam mendukung program pemerintah atau berinisiatif untuk mewujudkan kondisi yang diinginkan. Selain itu, partisipasi masyarakat juga dapat diwujudkan jika diminta, artinya partisipasi ada ketika pemerintah meminta atau memaksa masyarakat untuk melakukannya. Bentuk partisipasi lainnya adalah keterlibatan masyarakat dengan adanya insentif, yaitu partisipasi masyarakat tidak berdasarkan kesadaran diri

melainkan iming-iming pembayaran atau insentif tertentu jika dilakukan (Sagita 2016:312)

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang pada gilirannya merupakan pelayanan terpadu dalam satu proses mulai dari tahap penerapan hingga produk Tahap penyelesaian. Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kecamatan pada tanggal 15 Januari 2010 diterbitkan Kementerian Dalam Negeri dalam melaksanakan penyelenggaraan terintegrasi adalah untuk mewujudkan sub-kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan perkantoran/lembaga pelayanan

Pelayanan publik di kecamatan yang memproses mulai dari permohonan sampai dokumen terbit dalam satu tempat Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan, tujuannya adalah meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat juga dilibatkan oleh pelaksanaan, sebab diperlukannya masyarakat yang aktif dan sukarela ikut partisipasi masyarakat, seperti memberi masukan di saat proses pemberian pelayanan dan persyaratan yang terpenuhi saat meminta pelayanan. Peran dan fungsi kecamatan membuat peraturan supaya dimasa yang akan datang pelayanan publik menjadi optimal.

Kota Batam merupakan kota terbesar di Provinsi Kepulauan Riau, Indonesia, wilayah Kota Batam terdiri dari pulau Batam, Pulau Rempang, dan Pulau Galang serta Pulau-pulau kecil lainnya di Selat Singapura dan Selat Melaka, Pulau Batam, Pulau Rempang, dan Pulau Galang yang dihubungkan oleh jembatan barelang.

Pelimpahan setengah kewenangan pemerintahan dari Walikota Batam terhadap Camat untuk menjalankan kewenangan pemerintahan dilimpahkan

Walikota dalam menangani hal urusan otonomi daerah tertuang dalam Peraturan Walikota Batam Nomor 44 Tahun 2013. Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) telah tidak ada dan kewenangan penyelenggaraannya dilimpahkan kepada Camat perihal perizinan dan non-perizinan. Kualitas pelayanan mempermudah akses masyarakat dalam perihal tersebut sebab masyarakat sebagai pengguna jasa dan pemerintah sudah dekat.

Penyelenggara Pelayanan diselenggarakan awalnya dari penyusunan standar pelayanan hingga evaluasi sampai pemberian penghargaan. Namun upaya pelibatan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik bukanlah tugas yang mudah untuk dilakukan.

Partisipasi menurut Siagian, berpendapat bahwa ada partisipasi aktif dan partisipasi pasif. Partisipasi pasif artinya dalam sikap, perilaku dan tindakannya tidak melakukan hal-hal yang mengakibatkan terhambatnya suatu kegiatan pembangunan (Sagita 2016: 311). Menurut Subandi (Anggara 2014: 223), partisipasi masyarakat berarti partisipasi masyarakat dalam proses mengidentifikasi masalah dan potensi yang ada di masyarakat, memilih dan mengambil keputusan tentang alternatif solusi dalam menghadapi masalah melaksanakan upaya mengatasi masalah dan keterlibatan masyarakat mengenai proses evaluasi perubahan yang terjadi.

Dalam melaksanakan Penyelenggaraan Administrasi Terpadu di tengah-tengah masyarakat yang belum optimal dan minimnya aktifitas masyarakat dalam setiap tahapan pelayanan disebabkan kurangnya pengetahuan masyarakat kecamatan dalam administrasi pelayanan, sehingga banyak menggunakan Calo

untuk membantu pengurusan KK, KTP, Akte Kelahiran, SKCK dan sebagainya, selain itu jarak antar masyarakat di wilayah Kelurahan sangat jauh dari Kecamatan Galang dan setiap diundang rapat oleh Camat dan Lurah hanya sedikit orang yang hadir, padahal seperti yang kita lihat pengaruh partisipasi masyarakat sangat besar, partisipasi masyarakat menentukan keberhasilan semua program pemerintah salah satunya terwujudnya pelayanan administrasi yang lebih baik dari tahun ke tahun, suatu program tanpa partisipasi masyarakat tidak akan berjalan dengan baik, peran serta masyarakat akan sangat di butuhkan oleh masyarakat. Instansi pemerintah agar program-program yang akan dilaksanakan dapat berjalan dengan baik.

Kecamatan Galang salah satu dari 12 kecamatan yang ada di Kota Batam, Kecamatan Galang salah satu wilayah yang mempunyai tingkat kesulitan paling tinggi dibandingkan dengan Kecamatan lain, Kecamatan Galang terdiri dari delapan Kelurahan yaitu Kelurahan Sembulang, Kelurahan Cate, Kelurahan Subang mas, Kelurahan Air Raja, Kelurahan Pulau Abang, Kelurahan Galang Baru, Kelurahan Sijantung, Kelurahan Karas, yang dalam 1 Kecamatan ini terdiri dari (4) Kelurahan yang berada di Pulau, dan Empat Kelurahan yang Berada di Darat, dengan jumlah penduduk sebagai berikut:

**Tabel 1.1 Jumlah penduduk Menurut Kelurahan yang ada di Kecamatan Galang.**

Kelurahan	Penduduk	Persentase
Sembulang	2.801	15,90%
Rempang Cate	3.506	19,89%

Subang Mas	892	5.06%
Air raja	633	3,58%
Pulau Abang	1.839	10,43%
Galang Baru	3.499	19,85%
Sijantung	1.676	9,51%
Karas	2.781	15,78%
Kecamatan	17.629	100%

(Sumber: Kecamatan Galang 2020)

Jika dilihat dari tabel diatas Kecamatan Galang dengan jumlah penduduk jiwa 17,629 jiwa, Laki-Laki 9,306 Jiwa dan Perempuan 8,321 jiwa. Yang berdomisili di Wilayah Kecamatan Galang.

**Tabel 1.2 Jarak antara Kelurahan ke Kecamatan Galang.**

Kelurahan	Jarak Ke Kecamatan
Sembulang	0,5
Rempang Cate	19,00
Subang Mas	17,32
Air raja	23,31
Pulau abang	48,77
Galang baru	30,66
Sijantung	28,77
Karas	13,92

(sumber:Kecamatan Galang 2020)

Dari delapan Kelurahan tersebut, Pulau Abang merupakan daerah paling jauh dengan jarak 48,77 Km dan juga harus melalui jalur laut, serta perjalanan menuju Pulau Galang Baru hanya sekitar 30,66 Km. Sedangkan kantor lurah Sembulang merupakan wilayah yang paling dekat dengan Kantor Camat karena jaraknya hanya 1km. Dengan demikian Kecamatan Galang memiliki tantangan tersendiri dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, Kecamatan Galang akan memiliki peran penting dalam menjangkau masyarakat yang tinggal di pulau-pulau.

Menampilkan fenomena partisipasi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan di Kecamatan Galang, ditemukan beberapa kendala dalam proses penyelenggaraan pelayanan administrasi. Berikut beberapa kendala yang dihadapi:

1. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat.

Peran pemerintah daerah melalui kecamatan dan kelurahan hingga ke tingkat RT/RW harus melakukan sosialisasi secara berkesinambungan kepada masyarakat agar masyarakat cepat memahami apa yang harus dilakukan masyarakat untuk penyelenggaraan pemerintahan, misalnya dalam memenuhi persyaratan pengurusan yang berkaitan dengan administrasi misalnya KTP, Kartu Keluarga, Akte Kelahiran dan lain-lain, agar masyarakat tidak bolak-balik mengurus segala administrasi yang dibutuhkan masyarakat.

2. Faktor Geografis Wilayah Antar Pulau.

Salah satu penyebab rendahnya tingkat partisipasi masyarakat merupakan jauhnya jarak yang harus ditempuh masyarakat dalam pengelolaan administrasi, tentunya hal ini berdampak pada perekonomian masyarakat dengan pengeluaran yang besar,

oleh karena itu pemerintah daerah di tingkat kecamatan harus menyiapkan kapal khusus yang bertugas mengelola masyarakat. Terselenggaranya pelayanan antar pulau sehingga penyelenggaraan administrasi publik dapat berjalan dengan baik dan pelayanan akan lebih cepat serta masyarakat lebih mudah dalam penanganannya.

Masyarakat merupakan bagian terpenting dalam hal memberikan masukan, saran dan kritik kepada pemerintah, agar pemerintah dapat memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, mengenai pelayanan publik pada umumnya di Kota Batam khususnya di Kecamatan Galang Kota Batam, penulis memandang perlu untuk melakukan studi latar belakang yang telah di kemukakan sebelumnya, untuk itu penulis tertarik untuk mengangkat skripsi dengan judul "**Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Administrasi Terpadu di Kecamatan Galang**".

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Galang?
2. Apa saja faktor penghambat partisipasi dalam pelaksanaan pelayanan Administasi Terpadu pada Kecamatan Galang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dari rumusan masalah tersebut di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis:

1. Untuk menganalisis partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan Pelayanan Terpadu di Kecamatan Galang.
2. Untuk menganalisis faktor penghambat yang terjadi pada partisipasi dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu pada Kecamatan Galang.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian diharapkan dapat berguna dan bermanfaat bagi penulis sendiri dan bagi semua pihak secara akademis maupun praktis.

##### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini berguna untuk memperluas pengetahuan ilmu administrasi negara yang memiliki keterkaitan dengan Manajemen pelayanan publik, Kebijakan Publik atau administrasi Pemerintahan, serta bermanfaat dalam memberikan kontribusi untuk mengembangkan ilmu pemerintah yaitu bidang pelayanan masyarakat.

##### **1.4.2 Manfaat Praktis**

1. Bagi instansi Kecamatan : melalui penelitian ini diharapkan akan lebih merespon segala bentuk keluhan, kritik dan saran masyarakat untuk memperbaiki kualitas pelayanan di Kecamatan.
2. Bagi peneliti selanjutnya sebagai bahan mencari referensi, serta menjadi acuan peneliti lain dan menjadi bahan pertimbangan.





---

**Universitas Putera Batam**

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pengertian Partisipasi**

Menurut Thoha dalam buku (Anggara 2014:223), kemampuan suatu negara untuk mencapai tujuan negara sangat bergantung pada kualitas penyelenggaraan pemerintahan, yaitu pemerintah berinteraksi dengan swasta dan masyarakat.

Menurut Subandi (Anggara 2014:223) partisipasi masyarakat berarti partisipasi masyarakat dalam proses mengidentifikasi masalah dan potensi yang ada di masyarakat, memilih dan mengambil keputusan tentang alternatif solusi untuk menghadapi masalah, melaksanakan upaya mengatasi masalah, dan keterlibatan masyarakat dalam proses evaluasi perubahan yang terjadi. .

Selanjutnya menurut Hamdi mengatakan (Hamdi 2014:150) Partisipasi masyarakat adalah suatu proses dan kondisi yang harus selalu dikembangkan dan pengembangannya membutuhkan waktu, sumber daya, pengertian, ketekunan. Menurut Hoofsteeda (Hamdi 2014: 97) mengatakan bahwa partisipasi merupakan mengambil bagian dalam satu atau lebih tahapan proses pembangunan. Pentingnya partisipasi masyarakat sebagaimana dikemukakan oleh Conyers (Anggara 2014:226) adalah sebagai berikut:

- a. Informasi yang diperoleh merupakan alat partisipasi masyarakat mengenai sikap masyarakat, kebutuhan, kondisi setempat tanpa proyek pembangunan dan program yang akan gagal.

- b. Masyarakat merasa harus terlibat dalam perencanaan dan persiapan suatu pembangunan atau proyek sehingga mereka lebih percaya diri.
- c. Pembangunan yang melibatkan masyarakat merupakan hak maupun demokrasi.

Agar partisipasi dapat berkembang dengan baik, beberapa prinsip dalam pelaksanaannya perlu diperhatikan, yaitu:

- 1) Pengembangan partisipasi harus berarti penguatan semua pihak yang terlibat dalam proses pembuatan kebijakan publik untuk aktif menyampaikan aspirasi, berdiskusi, dan bernegosiasi dalam semangat demokrasi.
- 2) Pengembangan partisipasi harus selalu dimaknai sebagai proses pembelajaran dan pengembangan semua pihak yang terlibat.
- 3) Agar partisipasi berlangsung secara efektif, semua pihak harus terlibat secara bersama-sama dalam proses pembuatan kebijakan publik, mulai dari tahap perumusan agenda kebijakan hingga tahap evaluasi, dengan relevansi peran proporsional kegiatan.

Tujuan utama dari partisipasi adalah untuk mempertemukan semua kepentingan yang sama dan berbeda dalam suatu proses perumusan dan penentuan kebijakan (keputusan) secara profesional bagi semua pihak yang terlibat dan terpengaruh oleh kebijakan yang akan ditetapkan di dalamnya.

### **2.1.1 Bentuk-Bentuk Partisipasi**

Aturan atau Pedoman Pelayanan Terpadu Pemerintah Kecamatan, Masyarakat berperan penting dan aktif dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu, sebagai berikut:

- a. Setiap komunitas harus mematuhi persyaratan saat meminta layanan.
  - b. Masyarakat harus berpartisipasi dalam penyusunan standar pelayanan yang diusulkan.
  - c. Masyarakat diminta memberikan masukan dalam proses pemberian pelayanan.
- dalam hasil penelitiannya (Darmawi 2014:11) mendefinisikan bentuk partisipasi menjadi tiga bentuk, sebagai berikut:

Partisipasi masyarakat sebagai kontribusi, yaitu interpretasi dominan dari partisipasi dalam bentuk pembangunan dalam suatu masyarakat.

- a. Partisipasi sebagai sebuah organisasi, meskipun di dalamnya terjadi perdebatan panjang di kalangan praktisi dan ahli teori tentang organisasi sebagai instrumen fundamental bagi semua partisipasi.
- b. Partisipasi sebagai pemberdayaan merupakan pelatihan pemberdayaan bagi masyarakat pedesaan, meskipun agak sulit diartikan secara bahasa, namun pemberdayaan merupakan upaya untuk mengembangkan keterampilan dan kemampuan individu atau kelompok masyarakat desa.

Partisipasi dapat dibagi menjadi beberapa bentuk, menurut Basrowi (Wiwin 2019:9) menyatakan bahwa partisipasi masyarakat ditinjau dari bentuknya dibagi menjadi dua bagian, yaitu:

- a. Partisipasi fisik, bentuk partisipasi dalam hal usaha dan pendidikan, Seperti usaha sekolah, pemberian beasiswa dan juga membantu pemerintah dengan dibangunnya gedung untuk masyarakat atau hal bantuan lainnya.
- b. Partisipasi non fisik. Partisipasi yang melibatkan masyarakat dalam menetapkan tujuan, seperti menempuh pendidikan nasional dan juga pemerataan wawasan dan keinginan masyarakat untuk menuntut ilmu melalui jalur pendidikan, sehingga pemerintah tidak kesulitan dalam memberikan arahan kepada masyarakat untuk bersekolah.

Vene klasen (Maani 2012:22) telah mengembangkan beberapa bentuk partisipasi, yaitu:

1. Partisipasi dengan cara musyawarah Partisipasi dalam masyarakat sebagai subyek konsultasi atas ide-ide untuk suatu kegiatan tertentu.
2. Partisipasi insentif materiil oleh masyarakat tertentu yang harus diberikan.
3. Partisipasi atas nama (diambil partisipasi) adalah manipulatif di mana masyarakat hanya diwakili melalui tokoh formal atau pertemuan satu arah.
4. Partisipasi pasif adalah bentuk partisipasi dimana masyarakat dilibatkan sebagai partisipan dalam suatu kegiatan.
5. Mobilisasi itu sendiri adalah bentuk partisipasi dimana masyarakat berinisiatif melakukan kegiatan sebagai tahapan secara mandiri dan mengerahkan sumber daya yang dibutuhkan dari masyarakat itu sendiri.

6. Partisipasi fungsional adalah bentuk partisipasi masyarakat sebagai aspek kegiatan yang dilakukan di masyarakat dan dikondisikan serta ditetapkan dalam suatu kontrak kerja.
7. Partisipasi interaktif adalah bentuk partisipasi masyarakat dalam suatu kegiatan mulai dari perencanaan hingga evaluasi dimana ide suatu kegiatan di munculkan oleh pihak luar dengan menyediakan fasilitas yang diperlukan.

### **2.1.2 Tahapan Partisipasi**

Partisipasi dibagi menjadi beberapa tahapan Cohen dan Uphoff (Tumbel 2017:168), sebagai berikut:

1. Tahapan perencanaan suatu kegiatan, yang diwujudkan dalam pengambilan keputusan dimana masyarakat dilibatkan dalam rapat-rapat kegiatan.
2. Tahapan Pelaksana  
Bentuk nyata partisipasi pada tahap ini diklasifikasikan menjadi tiga, yaitu:
  - a. Kontribusi pemikiran
  - b. Donasi Bahan
  - c. Tindakan sebagai anggota Program.
3. Tahap menikmati hasil, yang dijadikan sebagai indikator keberhasilan partisipasi masyarakat dalam tahap perencanaan dan pelaksanaan program. Selain itu, dengan melihat posisi masyarakat sebagai subjek pembangunan, maka manfaat program yang akan dirasakan semakin besar. Berarti program berhasil mengenai sasaran.

4. Tahap evaluasi dianggap penting karena partisipasi masyarakat pada tahap ini merupakan umpan balik yang dapat memberikan masukan untuk perbaikan pelaksanaan program selanjutnya.

### **2.1.3 Tujuan Partisipasi Masyarakat**

Menurut Schiller dan Anthlov (Andreeyan 2014: 1941) tujuan dari partisipasi masyarakat adalah untuk membangun suatu rencana setelah merumuskan visi bersama guna menentukan tujuan tertentu yang ingin dicapai.

### **2.1.4 Manfaat Partisipasi Masyarakat**

Apabila partisipasi di atas dapat terpenuhi maka akan diperoleh manfaat partisipasi yang dirasakan, manfaat partisipasi yang dimaksud adalah:

1. Mendorong orang untuk lebih bertanggung jawab.
2. Lebih mungkin mengetahui perubahannya.
3. Lebih mungkin untuk mendapatkan keputusan yang tepat.
4. Meningkatkan semangat gotong royong menciptakan unit kerja (*team work*).
5. Kemampuan berpikir kreatif pekerja dapat digunakan.
6. Dapat mengembalikan nilai-nilai harkat dan martabat manusia (*Human dignity*).

### **2.1.5 Faktor yang mempengaruhi Partisipasi Masyarakat**

Partisipasi dipengaruhi beberapa faktor, menurut Pangestu (Tumbel 2017:4) ada beberapa faktor yang mempengaruhi partisipasi masyarakat, sebagai berikut:

- a) Faktor internal, pengaruh individu dalam ikut partisipasi dalam kegiatan meliputi karakteristik individu yang meliputi pengalaman kelompok, tingkat pendidikan, usia, total beban, dan , total pendapatan.

- b) Faktor eksternal, target dan manajer proyek dalam hubungan terjalin sehingga terpengaruh partisipasi dalam suatu proyek, jika respon dari manajer positif dan menguntungkan mereka. Selain itu, target tidak akan ragu untuk berpartisipasi dalam proyek tersebut jika didukung layanan manajemen aktivitas yang positif.

### **2.1.6 Faktor Pendukung Partisipasi Masyarakat**

Faktor utama pendukung Partisipasi Masyarakat adalah: Ketersediaan, Kemampuan, Kesempatan masyarakat untuk berpartisipasi (Dompak 2017:4). Menurut Maskun dalam Mulyadi (Wiwin 2019:10-11) mengatakan bahwa partisipasi ditemukan oleh beberapa faktor, sebagai berikut:

1. Kebutuhan masyarakat yang sesuai.
2. Kepentingan masyarakat dan demi kepentingan .
3. Adat istiadat masyarakat yang sesuai.
4. Setiap anggota masyarakat satu sama lain yang Sifatnya mengikat.

Selain itu, faktor pendukung partisipasi masyarakat juga dikemukakan oleh(Wiwin 2019:11) bahwa partisipasi terjadi di masyarakat dilihat dari segi motivasi, sebab ada paksaan dari atasannya, karena mengikuti anggota masyarakat lainnya sebagai rasa solidaritas antar komunitas, dan kesadaran anggota komunitas.

Menurut Goldsmith dan Blustain (Wiwin 2019:11) bahwa komunitas berpartisipasi jika:

- a. Ada organisasi yang dikenal. Partisipasi yang sudah ada di tengah-tengah anggota masyarakat ini dilakukan melalui organisasi.
- b. Ada Manfaat Partisipasi. Partisipasi langsung kepada masyarakat tersebut dapat memberikan manfaat.



- c. Memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat dalam manfaat yang diperoleh dengan berpartisipasi.
- d. Masyarakat harus ada kontrol dari masyarakat dari peran masyarakat Dalam setiap proses partisipasi yang dilakukan.

Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung partisipasi masyarakat ditentukan oleh kebutuhan masyarakat, kepentingan dan kepentingan masyarakat, adat istiadat dan yang terpenting sifatnya yang sudah mengikat.

### **2.1.7 Indikator Partisipasi Masyarakat**

Menurut (Sedarmayanti 2020:17) disebutkan bahwa indikator partisipasi meliputi:

1. Adanya pemahaman penyelenggara negara tentang proses atau metode partisipatif. Salah satu indikator partisipatif adalah tersedianya pemahaman penyelenggara negara mengenai proses atau metode apa saja yang ada dalam proses partisipatif.
2. Adanya pengambilan keputusan berdasarkan kesepakatan bersama. Hal ini menunjukkan bahwa pada saat pengambilan keputusan harus berdasarkan kesepakatan bersama, yaitu kesepakatan kata-kata atau kesepakatan bersama yang dicapai melalui kebulatan suara.
3. Pembangunan daerah yang perlu peningkatan kualitas dan kuantitas masukan (kritik dan saran) bagi. Salah satu indikator partisipatif yaitu dengan meningkatkan kualitas dan kuantitas input yang dapat dilihat yang ditujukan untuk pembangunan daerah yang lebih baik.

4. Lebih peduli dengan setiap langkah pembangunan dengan adanya perubahan sikap masyarakat menjadi yang dilakukan oleh pemerintah. Partisipatif masyarakat dapat dikatakan jika terjadi perubahan sikap dimana masyarakat menjadi peduli dengan setiap proses dan keputusan yang diambil pemerintah daerah.

### **2.1.7 Faktor Penghambat Partisipasi Masyarakat**

Faktor penghambat merupakan faktor yang berpengaruh negatif di masyarakat dan menghambat partisipasi masyarakat. penghambat partisipasi masyarakat yang sifat negatif dan menjadi. Berikut ini analisis faktor penghambat partisipasi masyarakat sebagai berikut:

#### **a. Sifat Individu**

Menurut Dwiningrum (Ulya, 2018:45), menghambat partisipasi masyarakat mempunyai sifat-sifat yang dimiliki individu, seperti malas, tidak acuh, jahil dan tidak suka adanya perubahan di tingkat anggota masyarakat, hal ini terkait dengan pola pikir dan lebih mementingkan diri sendiri. Kemajuan atau perkembangan yang terjadi di tempat tinggal masyarakat yang sudah tidak peduli.

#### **b. Demografis**

Menurut Achile Guilard (Athifah, 2018:17), demografi adalah ilmu yang mempelajari segala sesuatu mulai dari keadaan dan sikap manusia yang dapat diukur, yang meliputi perubahan kondisi fisik, beradab, intelektual, dan moral secara umum. Faktor sosial demografi yang mempengaruhi partisipasi antara lain: , umur, jenis kelamin, dan pendidikan. Faktor usia merupakan faktor yang mempengaruhi sikap seseorang terhadap kegiatan masyarakat yang ada. Menurut

Slamet (Hakim, 2017: 48), usia mempengaruhi keaktifan seseorang untuk berpartisipasi, karena kelompok yang lebih tua dianggap lebih berpengalaman sehingga akan lebih banyak memberikan pendapat dalam hal pengambilan keputusan.

### **c. Ekonomi**

Mata pencaharian dan pendapatan meliputi faktor ekonomi yang tidak dapat dipisahkan dari pendapatan dan pekerjaan sebab besar pendapatan diperoleh karena pekerjaan individu, baik ikut berpartisipasi maupun yang mencukupi kebutuhan sehari-hari sehingga mendorong kegiatan masyarakat untuk ikut berpartisipasi. Alasan masyarakat yang tidak ikut berpartisipasi kegiatan pembangunan salah satunya yaitu faktor ekonomi dikarenakan kebutuhan sehari-hari lebih diutamakan dibandingkan proses pembangunan administrasi terpadu di dalam suatu pelayanan.

## **2.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Kamus Besar Bahasa Indonesia menyebutkan bahwa istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus segala sesuatu yang diperlukan orang lain untuk melakukan penyajian. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata pelayanan diartikan sebagai soal cara melayani, pelayanan, dan fasilitas yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa.

Jika dikaitkan dengan administrasi publik, pelayanan dapat diartikan sebagai kualitas pelayanan oleh birokrat kepada masyarakat. Sianipar dalam (Mukarom and Laksana 2016:14) mengemukakan definisi pelayanan, yaitu:

- a. Cara melayani, menyiapkan atau menjamin kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

- b. Melayani atau membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak permintaan diajukan sampai penyerahan atau penyerahan.

Pelayanan didefinisikan dalam merupakan yang pada hakikatnya *intangible* (tidak rata) yang tidak harus terikat dan kebutuhan terpenuhi dalam pelayanan. Sedangkan menurut (Moenir 2014) pelayanan merupakan aktifitas orang lain secara langsung dan memenuhi proses kebutuhan.

Sinambela dalam (Harbani 2016) mendefinisikan pelayanan publik ialah sejumlah masyarakat mempunyai kegiatan untung di suatu kelompok dan memberikan rasa puas yang dilakukan pemerintah walaupun hasilnya tidak terkait secara nyata pada suatu barang.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat 1 yang dimaksud dengan pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan per Undang-Undangan bagi setiap warna negara dan kependudukan atas barang, jasa atau Pelayanan Administrasi yang disediakan oleh penyelenggara. pelayanan publik.

Pelayanan publik ialah pemberian pelayanan (melayani) kebutuhan orang lain atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dasar dan tata cara yang telah ditetapkan. kegiatan yang menguntungkan dalam kelompok atau entitas, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk fisik (Mukarom and Laksana 2015:41).

Pelayanan publik dalam penyelenggaraannya mengikuti zaman dengan tuntutan pelayanan prima, sehingga pemerintah telah mengeluarkan mengenai pelayanan publik yaitu kebijakan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Peraturan-peraturan tersebut menjadi acuan utama dalam mengawasi dan mengawal pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Hal ini sebagaimana tercantum dalam pasal 39, dimana dijelaskan bahwa peran serta masyarakat dalam pelayanan publik dimulai dari penyusunan standar pelayanan hingga evaluasi dan pemberian penghargaan. Pada dasarnya peran masyarakat diharapkan dapat memberikan kontribusi positif dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna mencapai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan public diatur dalam PP Nomor 45 Tahun 2017, yang meliputi:

1. Pelayanan publik dalam rumusan kebijakan;
2. Standar pelayanan yang disusun;
3. pelaksanaan pelayanan dalam hal pengawasan sampai evaluasi; dan
4. Penghargaan yang diberikan

Partisipasi masyarakat di pelayanan publik yang diselenggarakan di ruang lingkup partisipasi masyarakat dapat menyampaikan laporan, tanggapan, masukan terhadap pihak yang terkait dalam suatu proses pelayanan publik. Oleh sebab itu, pemerintah daerah juga menindaklanjuti masukan masyarakat serta memberikan informasi yang dibutuhkan. Informasi publik dibutuhkan oleh pemerintah daerah yang telah diselenggarakan, adanya informasi yang terbuka sebagai pintu gerbang dalam berpartisipasi aktif yang dimaksudkan sebagai pintu gerbang bagi masyarakat yang

merupakan kewajiban pertama yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah. Dalam PP Nomor 45 Tahun 2017, diamanatkan bahwa terdapat 2 (dua) mekanisme akses masyarakat terhadap informasi penyelenggaraan pemerintahan, yaitu melalui sistem informasi media cetak/elektronik atau papan pengumuman yang disediakan oleh pemerintah daerah, dan permintaan langsung kepada pemerintah daerah. pemerintah sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, beberapa faktor yang menyebabkan buruknya pelayanan publik, antara lain (Anggara 2014: 215),

- 1) Penekanan yang dikembangkan terlalu ke teknik mekanisnya dibandingkan kemanusiaan.
- 2) Sikap mudah menyerah yang dipertahankan masyarakat yang diberi pemerintah membuat masyarakat yang mempunyai sikap kritis.
- 3) Elit politik dan tidak pro rakyat yang selalu dipihak kepuasan maupun kebijakan.
- 4) Informalitas birokrasi dan mengalahkan prinsip demi keuntungan sendiri dengan cara mengalahkan proses formal yang dilakukan oleh pemerintah.

### 2.2.1 Dimensi Pelayanan Publik

Fandy Tjiptono dalam buku (Hardiansyah 2015) mengemukakan sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- 1) *Realiabe*, dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan benar;
- 2) *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab atas kualitas pelayanan yang diberikan
- 3) *Comptence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan
- 4) *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- 5) *Courtesy*, ramah, sikap atau perilaku ramah, tanggap terhadap keinginan masyarakat dan bersedia melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- 6) *Security*, pelayanan yang diberikan harus bebas dari bahaya dan resiko
- 7) *Access*, kemudahan melakukan kontak dan pendekatan;
- 8) *Tangible*, terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi;
- 9) *Communacation*, kesediaan penyedia jasa, keinginan pelanggan, mendengar suara, maupun kesediaan kepada publik dalam memberi informasi baru.
- 10) *Under Standing the customer*, mengetahui kebutuhan pelanggan dengan berusaha semaksimal mungkin.

### 2.2.2 Tujuan dan Asas Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik dalam Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai Pelayanan Publik (Mukarom and Laksana 2015:133) adalah sebagai berikut:

- a. Penyelenggaraan pelayanan publik yang berhubungan dan ada batasan mengenai kewajiban, hak, wewenang dan tanggung jawab yang terkait
- b. prinsip umum *good government* dan korporasi dalam sistem pelayanan publik yang diselenggarakan.
- c. peraturan perundang-undangan yang sudah terpenuhi dengan Pelayanan Publik.
- d. Penyelenggaraan pelayanan publik dalam kepastian hukum dan perlindungan bagi masyarakat yang terwujud.

Adapun asas pelayanan publik, penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada kepentingan umum, kepastian hukum, persamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalisme, partisipasi, persamaan perlakuan atau nondiskriminasi, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas. dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan. kenyamanan, dan keterjangkauan.



### **2.2.3 Standar Pelayanan Publik**

Menurut PermenPan Nomor 15 Tahun 2014, Standar Pelayanan Publik adalah standar ukuran dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik yang harus dipatuhi oleh pemberi dan/atau penerima pelayanan; setidaknya mencakup hal-hal berikut:

1. Pemberi dan penerima pelayanan dan pengaduan yang dibakukan prosedur pelayanan.
2. Pelayanan yang selesai dan pengaduan yang penyelesaian yang sudah ditentukan sejak permohonan sudah diajukan.
3. Tarif yang ada dalam proses pelayanan ada di biaya layanan.
4. Jasa yang diterima dan produk jasa telah ditetapkan sesuai ketentuan.
5. Sarana dan prasarana yang sudah memadai dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Pengetahuan, keterampilan, perilaku, sikap, dan keadilan yang dilakukan secara tepat dalam kompetensi pemberi layanan.

### **2.3 Pengertian Pelayanan Terpadu**

Pelayanan Administrasi Terpadu dimulai dari permohonan sampai penerbitan Dokumen. Pelayanan terpadu memiliki tujuan mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat, dalam mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan, syarat yang harus dipenuhi adalah pendelegasian beberapa kewenangan dari Bupati sampai Camat, secara geografis daerah akan lebih efektif dan efisien dilayani dari Kecamatan

Dengan demikian pelayanan yang diberikan oleh kecamatan menjadi lebih berkualitas, mudah, murah, cepat, dan transparan. Pelayanan terpadu

diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu, letak kecamatan jelas lebih dekat dan relatif mudah dijangkau masyarakat jika dibandingkan dengan kecamatan (ibukota) dan waktu yang dibutuhkan juga lebih sedikit.

### **2.3.1 Tujuan Pelayanan Administrasi Terpadu**

Pelayanan Administrasi Kecamatan Terpadu diselenggarakan dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan dan mendekatkan pelayanan terhadap masyarakat. Meningkatkan kualitas pelayanan ini terutama dari segi waktu dan biaya pelayanan.

### **2.3.2 Syarat Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu**

Pedoman Pelayanan Terpadu, Kabupaten dapat memberikan Pelayanan Terpadu dalam persyaratan sebagai berikut:

#### 1) Persyaratan Teknis

Penyelenggaraan pelayanan terpadu adalah persyaratan teknis yang meliputi sarana prasarana dan teknis penyelenggaraan pelayanan terpadu.

#### 2) Persyaratan Substantif

Syarat substantif dalam syarat utama pelaksanaan pelayanan terpadu seperti pendelegasian kewenangan bupati terhadap camat di limpahkan bidang perizinan maupun non perizinan. Pendelegasian wewenang Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 mengenai kecamatan pasal 15 ayat 2 menyebutkan melaksanakan kewenangan pemerintah yang di limpahkan oleh bupati selain tugas umum pemerintahan.

### 3) Persyaratan Administratif

Pelayanan terpadu yang terselenggaranya melalui persyaratan yang merupakan standar pelayanan dan tugas yang berurutan aparatur kecamatan dan terukur, jenis pelayanan yang standar pelayanan sekurang-kurangnya yang di jalankan kecamatan, proses dalam persyaratan dalam persyaratan administrasi. Jenis pelayanan yang dilakukan kecamatan dalam memperoleh prosedur pelayanan.

## 2.4 Kecamatan di Indonesia

Kecamatan merupakan perangkat daerah kota/kabupaten dalam wilayah Camat, Camat adalah kepala daerah yang ada di perangkat daerah kota/kabupaten. Walikota/Bupati yang di usul sekretaris daerah mengangkat camat, yang bertanggung jawab terhadap Walikota/Bupati di tanggung jawab oleh camat dalam urusan otonomi daerah Camat juga melaksanakan tugas pemerintahan umum, selain urusan otonomi daerah yang meliputi (Nurcholis, Hanif 2014:525):

1. Penegakan Peraturan Undang-Undang dan koordinasi pelaksanaan
2. Tertib umum dan koordinasi pemeliharaan tentram
3. Koordinasi kegiatan pemberdayaan publik
4. Koordinasi pelaksanaan kegiatan pemerintahan pada kecamatan
5. Koordinasi sarana dan prasarana dan sarana pelayanan umum
6. Pemerintah desa maupun kelurahan yang dibina
7. Penyelenggaraan pengabdian terhadap masyarakat dalam tidak dilaksanakan pemerintah desa/kecamatan dan/atau lingkup tugas

Selain itu, Camat juga sebagai kepala daerah, tidak memiliki daerah dalam wilayah kekuasaan, dengan melaksanakan tugas pemerintahan secara umum di

wilayah kecamatan, yang utama tugas atribusi daerah. Bidang koordinasi dengan seluruh instansi pemerintah dalam kecamatan, ketertiban dan ketentraman. Penegakan Undang-Undang , ketertiban, pembinaan penyelenggaraan pemerintah desa, dan tugas yang dilaksanakan instansi lainnya atau perangkat desa/lurah di lingkungan Kecamatan.

## 2.5 Penelitian terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama dan Tahun Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Karjuni Dt. Maani Tahun 2012	Partisipasi Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik	Penelitian kualitatif pendekatan deskriptif	Pengakuan terhadap hak-hak warga Negara untuk melakukan pengaduan sangat perlu, setidaknya ada dua hal: Pertama, Pengakuan terhadap hal pengguna sebagai warga Negara yang berdaulat, Kedua: beberapa jenis pelayanan publik cenderung bersifat monopoli.
2	Satria Mentari Tumbel Tahun 2017	Partisipasi Masyarakat Dalam Pengelolaan Dana Desa Di Desa Tumuluntung Satu	menggunakan penelitian deskriptif dengan metode analisis	partisipasi masyarakat terhadap penggunaan dan pengelolaan danadesa, keterlibatan ini penting agar penggunaan dan

		Kecamatan Tareran	kualitatif	pengelolaannya bisa lebih tepat sasaran dan manfaatnya akan lebih mengena dengan kepentingan riil dari masyarakat
3	Rizal Andre Tahun 2014	Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pembangunan Di kelurahan Sambutan Kecamatan Sambutan Kota Samarinda	penelitian deskriptif dengan metode analisis kualitatif	pelaksanaan musyawarah rencana pembangunan kelurahan (musrambangkel), pihak kelurahan hanya melibatkan beberapa pihak yang di anggap mewakili masyarakat, kurangnya pendidikan atau pengetahuan masyarakat untuk ikut serta dalam kegiatan pembangunan karena faktor-faktor kesibukan atau pekerjaan dan kurangnya peran ketua rukun tetangga sebagai untuk mendorong peran aktif masyarakat wilayah

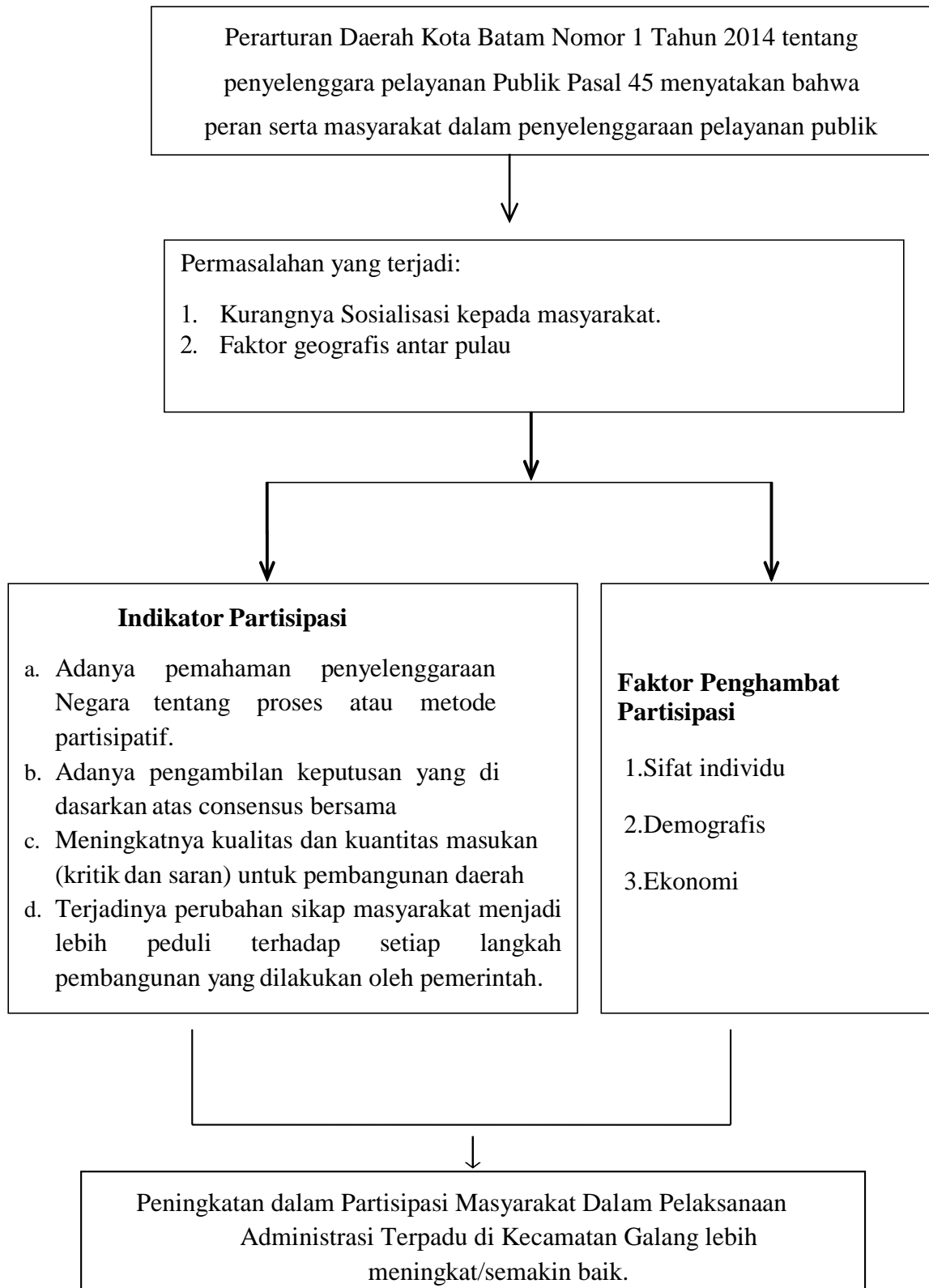
				RT Pelita enam untuk melakukan perencanaan dan kegiatan juga melalui musrembang.
4	Diyah Ayu Henri Prasetyowati I Tahun 2019	Partisipasi Masyarakat Dalam Pengembangan Desa Wisata Di Desa Jetak Kecamatan Tulakan Kabupaten Pacitan	Penelitian deskriptif dengan metode Analisis kualitatif	partisipasi masyarakat dalam sebuah kegiatan pengembangan wisata Desa Jetak. Meskipun pada tahap perencanaan masyarakat terlibat melalui perwakilan RT dan tokoh masyarakat yang kemudian hasilnya akan disampaikan pada masyarakat juga melalui perwakilan tersebut.
5	Timbul Dampak Tahun 2017	Pengaruh Pengetahuan Sikap Partisipasi Masyarakat Pada Pengelolaan Bank Sampah di Kecamatan Batu Aji Kota Batam'	Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner	(1). Sebagian Pengetahuan itu Pengaruh terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Pengelolaan Bank Sampah ( $t_{hitung} = 5,736 > t_{tabel} = 2.030$ ); (2). Sebagian Sikap Tidak Mempengaruhi Partisipasi

				<p>Masyarakat dalam Sampah Manajemen Bank (<math>t</math> hitung = <math>1,176 &lt; t</math> tabel = <math>2,030</math>);</p> <p>(3). Sekaligus Pengetahuan dan Sikap berpengaruh signifikan terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Sampah Manajemen Bank (<math>F</math> hitung = <math>16,666 &gt; F</math> tabel = <math>3,27</math>).</p>
6	Edi Darmawi Tahun 2014	Partisipasi Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat Mandiri Pedesaan di Desa Talang Letak 1 Kecamatan Bingin Kuning kabupaten Lebong	Penelitian deskriptif kualitatif	<p>partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program ini sudah berjalan dengan baik. Hal ini disebabkan pada tahap partisipasi yang terdiri dari tahap monitoring dan evaluasi, tahap pemeliharaan, dan pemanfaatan gedung sudah berjalan dengan baik. Namun, pada tahap pengambilan keputusan dan tahap implementasi</p>



				seharusnya lebih ditingkatkan.
7	Asep Warlan Yusuf Tahun 2014	Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Kota yang Berkelanjutan dan berkeadilan	Penelitian deskriptif kualitatif	Berdasarkan kerangka landasan desentralisasi dan dekonsentrasi penyelenggaraan pembangunan kota-kota, sesungguhnya dari keduanya itu dapat menumbuhkan kesadaran berpartisipasi.
8	Novie Indrawai Sagita Tahun 2016	Partisipasi warga Masyarakat dalam penilaian kinerja kecamatan di Kota Bandung	metode kualitatif yang bersifat deskriptif	pencapaian kinerja kecamatan belum mencapai tujuan yang diharapkan, kualitas layanan yang kurang baik dan rata-rata waktu pelayanan yang dapat diselesaikan oleh kecamatan sebagian besar masih dalam rentang diatas 1 minggu hingga hitungan bulan, namun sayangnya juga partisipasi masyarakat

## 2.6 Kerangka Pemikiran



**Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran**



---

**Universitas Putera Batam**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang peneliti gunakan saat ini adalah penelitian deskriptif. Menurut (Sugiyono 2017:39) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui adanya nilai variabel bebas, baik satu variabel atau lebih tanpa melakukan perbandingan terhadap variabel itu sendiri dan mencari hubungan dengan variabel lain yang bertujuan dan berusaha semaksimal mungkin. untuk memperoleh secara faktual tentang teori yang digunakan. berdasarkan fakta di lapangan sehingga penelitian dapat berkembang.

#### **3.2 Sifat Penelitian**

Menurut metode penelitian kualitatif berdasarkan positivisme atau interpretif, adalah metode penelitian kualitatif yang prosesnya induktif yang masih perlu diinterpretasikan agar dapat dipahami maknanya. Sifat penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini untuk menggambarkan informasi yang di peroleh dar lapangan secara tertulis atau data lisan dari pihak-pihak yang diteliti. Masih fleksibel sehingga memungkinkan perubahan. Penelitian ini berjudul Partisipasi Masyarakat dalam Pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Galang.

#### **3.3 Lokasi dan Peride Penelitian**

##### **3.3.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di kantor Kecamatan Galang yang terletak di Jembatan Bareleng 4 (empat) Kecamatan Galang Kota Batam. Selanjutnya

untuk menggarap data kualitatif dalam penelitian ini didasarkan pada situasi dan suasana atau keadaan dalam pengumpulan data dimulai dari Kecamatan Galang.

Lokasi penelitian adalah tempat memperoleh data dan informasi yang digunakan dalam suatu tempat untuk menjawab permasalahan yang sesuai dengan fokus penelitian yang akan di teliti. Peneliti benar-benar menangkap keadaan sebenarnya di tempat penelitian dari objek yang di teliti. Lokasi penelitian ini didirikan dengan tujuan untuk memperoleh data yang valid, akurat dan sangat dibutuhkan dalam penelitian. Berdasarkan hal tersebut, maka lokasi penelitian dalam penelitian ini diperoleh dari Aparatur Sipil Negara (ASN) dan Masyarakat yang memanfaatkan Pelaksanaan Pelayanan Terpadu di Kantor Kecamatan Galang.

### 3.3.2 Periode Penelitian

**Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan Penelitian**

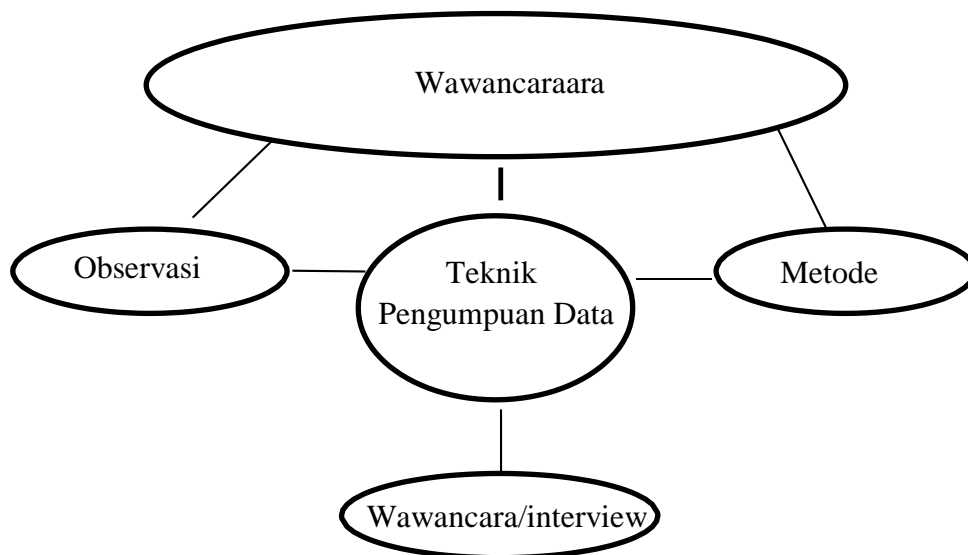
No	Kegiatan	Bulan															
		April 2022			Mei 2022			Juni 2022			Juli 2022		Agustus 2022				
1	Studi Pustaka	■	■	■	■												
2	Susun Proposal			■	■	■	■										
3	Penelitian					■	■	■	■	■	■						
4	Pengumpulan Data									■	■	■	■				
5	Mengolah Data									■	■	■	■				



peneliti mendapatkan data, dokumen melalui SK Galang Camat tentang pelayanan administrasi terpadu.

### 3.4 Metode pengumpulan data

Metode pengumpulan data meliputi wawancara yang dilakukan secara langsung, observasi lapangan, dokumentasi berupa foto, digabungkan/tritungulasi (Sugiyono 2016:225).



**Gambar 3.1 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini menurut jenis penelitian digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

#### a. Pengamatan

Observasi adalah secara sistematis dilakukan pengamatan secara langsung dan memahami fenomena yang diteliti dalam lapangan. Dalam penelitian ini peneliti melakukan observasi langsung di Kantor Kecamatan Galang yaitu pengumpulan data dengan cara observasi langsung terhadap objek yaitu mengkaji keadaan dan

kenyataan yang sebenarnya dan untuk memperoleh jawaban atas permasalahan yang terjadi.

b. Wawancara

Wawancara merupakan pertukaran ide dan informasi terjadi pertemuan dua orang dengan melakukan tanya jawab, dalam wawancara peneliti melakukan wawancara dengan Camat, Kabag Pemerintahan, Kabag Pelayanan Publik, Pemberdayaan Masyarakat, dan Kabag Pembangunan.

**Tabel 3.2 Daftar Informan**

No	Nama Informan	Jabatan/Keterangan Informan
1	Ute Rambe, SE	Camat Galang
2	Mujamil, S. Sos	Kasi Ketentraman dan Ketertiban
3	Syahrial, SE	Kasi Pemerintahan
4	Alowadodo, T	Kasi Pelayanan Umum
5	Armaizal, ST	Kasi Kesejahteraan Masyarakat
6	Aman	Ketua Pemuda
7	Zainal	Ketua RT.003
8	Ayu	Masyarakat
9	Rizal Lemana	Ketua Karang Taruna
10	Toni	Ketua RT.002
11	Muhamad	Tokoh Masyarakat
12	Alim	Tokoh Masyarakat



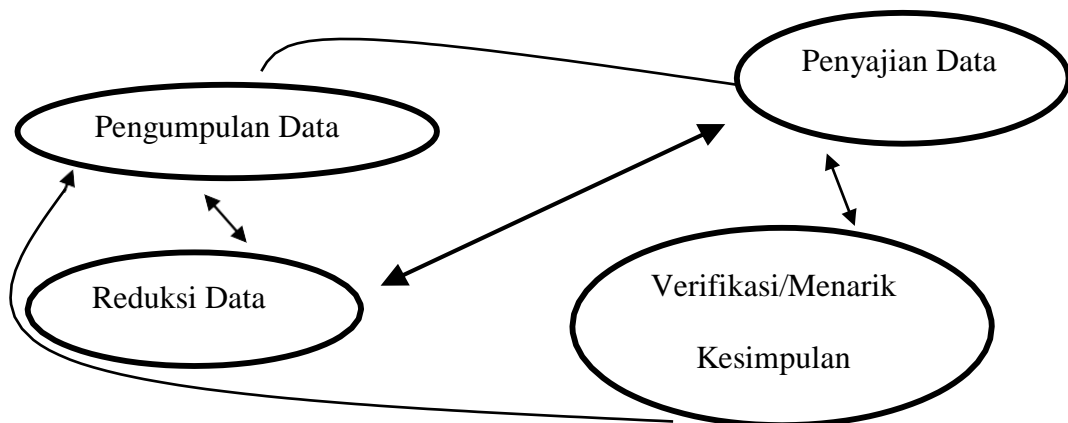
a. Metode Dokumentasi

Pendataan dengan menyalin dokumen dari Kecamatan Galang Kota Batam, pendokumentasian juga dilakukan dengan mengabadikan Kegiatan Pelayanan Administrasi Kecamatan Terpadu di Kecamatan Galang. Proses Pengumpulan Data peneliti menggunakan kamera *handphone*, dan merekam wawancara dengan narasumber menggunakan *voice note* di salah satu *handphone*.

### 3.5 Metode Analisis Data

Analisis data adalah kegiatan yang dilakukan sebelum melakukan penelitian dan setelah melakukan penelitian yang dilakukan secara bertahap sampai selesai. Menurut (Sugiyono 2016:246)

Proses pencarian dan pengumpulan data secara cermat dari wawancara, catatan lapangan, dan sumber lain dikenal dengan istilah analisis. data, dalam kegiatan analisis data sebagai berikut.



**Gambar 3.2** Komponen analisis data dalam Penelitian Kualitatif

### 1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Pengumpulan informasi dalam proses observasi, wawancara maupun dokumentasi.

### 2. Redukasi Data

Konsentrasi aspek dalam metode analisis data yang paling penting. Data disajikan dengan gambaran jelas, membuat peneliti mudah melakukan tahap selanjutnya.

### 3. Penyajian Data (*Data Display*)

Merupakan suatu kegiatan dengan mengelola data yang ditampilkan lebih kompleks, yaitu dengan memuat grafik atau statistik yang berfungsi untuk menyajikan data yang telah diolah.

### 4. Verifikasi/Menarik Kesimpulan

Langkah terakhir dengan menarik kesimpulan dalam seluruh proses analisis data membuat data menjadi komprehensif dan lebih jelas.



---

**Universitas Putera Batam**