

**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 karna 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 pelayanann 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
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	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
BAB III METODE PENELITIAN	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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	42
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
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	62
5.1 Simpulan	62
5.2 Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA	
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