

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN  
ADMINISTRATIF DI KANTOR KECAMATAN  
SAGULUNG KOTA BATAM**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Riska Maryuni  
131010042**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2017**

**ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN  
ADMINISTRATIF DI KANTOR KECAMATAN  
SAGULUNG KOTA BATAM**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
Guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Riska Maryuni  
131010042**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2017**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/ magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 9 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

Riska Maryuni  
131010042

**ANALISIS PELAKSANAAN  
PELAYANAN ADMINISTRATIF  
DI KANTOR KECAMATAN SAGULUNG  
KOTA BATAM**

**Oleh:  
Riska Maryuni  
131010042**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera di bawah ini**

**Batam, 9 Februari 2017**

**Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP.  
Pembimbing**



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT 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.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam Ibu Nur Elfi Husda, S. Kom., M. SI.
2. Ketua Program Studi Bapak Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. sekaligus sebagai pembimbing Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
3. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
4. Camat Kecamatan Sagulung Bapak Reza Khadafy, SSTP., M.PA.
5. Kasi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Sagulung Ibu Herawati, S.E.
6. Seluruh Pegawai Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam.
7. Masyarakat Kecamatan Sagulung Kota Batam.
8. Suami dan anak saya tercinta yang selalu memberikan dukungan dan semangat.

9. Kedua orang tua Saya yang senantiasa selalu mendoakan kesuksesan saya.
10. Teman- teman sekalian yang selama ini selalu berjuang bersama hingga sampai ke tahap sekarang.

Semoga Allah SWT selalu membalas kebaikan dan selalu mencurahkan rahmat, taufik, dan hidayahNya pada kita semua. Aamiin.

Batam, Februari 2017

Penulis

## ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis (a) jenis pelayanan administratif yang ada di Kantor Kecamatan Sagulung dan (b) bagaimana pelaksanaan pelayanan administratif yang ada di Kantor Kecamatan Sagulung. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian meliputi, pertama, jenis pelayanan administratif yang diselenggarakan di Kantor Kecamatan Sagulung terdapat 7 pelayanan yaitu (1) Perpanjangan Kartu Tanda Penduduk (KTP) (2) Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Bagi Penduduk Pindah/ Datang dari Luar Kota Batam (3) Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (4) Pembuatan Kartu Kuning (5) Pembuatan Domisili Usaha (6) Pembuatan Surat Keterangan Pindah (7) Pembuatan Surat Keterangan Lainnya. Kedua, pelaksanaannya dilihat dari aspek *reability* (keandalan), *responsivenees* (pertanggungjawaban), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangible* (berwujud) belum seluruhnya dipenuhi sehingga dapat ditarik simpulan dari penelitian ini adalah pelaksanaan pelayanan administratif yang ada di Kantor Kecamatan Sagulung belum bisa dikatakan baik karena hanya 2 indikator yang dipenuhi yaitu *reability* dan *responsiveness*, sedangkan untuk indikator *assurance*, *empathy*, dan *tangible* masih terdapat banyak kekurangan.

Kata Kunci : Kecamatan, Pelayanan Administratif

## ***ABSTRACT***

*The purpose of this study is to describe and analyze (a) the type of administrative services in the District Office Sagulung and (b) how the implementation of administrative services in the District Office Sagulung. This type of research is descriptive qualitative research method of observation, interviews, and documentation. The results of the study include, first, the type of administrative services held at the District Office Sagulung there are seven services: (1) Extension of Identity Card (KTP) (2) Preparation of Identity Card (KTP) For Residents Move/ Came from Outer City Batam ( 3) Making the Police Notes (4) Yellow Card Making (5) Preparation of Business Domicile (6) Making the Move Certificate (7) Preparation Certificate of Others. Second, the implementation from the aspect realibility (reliability), responsiveness (accountability), assurance (assurance), empathy (empathy), and tangible (tangible) has not been fully complied with so that it can be drawn the conclusion from this study is the implementation of administrative services in the District Office Sagulung can not be said to be good for only two indicators is met, namely realibility and responsiveness, while for the indicator assurance, empathy, and tangible the many drawbacks.*

*Keywords: District, Administrative Services*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI .....	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian .....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan Teori .....	13
2.3 Kerangka Pemikiran .....	30
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	31
3.2 Fokus Penelitian .....	31
3.3 Lokasi Penelitian.....	32
3.4 Sumber Data.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6 Teknik Analisis Data.....	34
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil .....	36
4.2 Pembahasan.....	56
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1 Simpulan .....	63
5.2 Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
SURAT KETERANGAN PENELITIAN	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Per Kecamatan di Kota Batam .....	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	8
Tabel 4.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Sagulung .....	40
Tabel 4.2 Susunan Kepegawaian Kantor Kecamatan Sagulung .....	42

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Skema Kerangka Pemikiran .....	30
Gambar 3.1 Analisis Model Interaktif .....	35
Gambar 4.1 Jumlah Penduduk Berdasarkan Umur di Kecamatan Sagulung.....	41
Gambar 4.2 Struktur Orgasnisasi Kecamatan Sagulung .....	41

## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN I JADWAL PENELITIAN  
LAMPIRAN II PEDOMAN WAWANCARA  
LAMPIRAN III DOKUMENTASI



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN**

Sesuai dengan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pemerintah Daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Terjadinya perubahan terhadap Undang Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah merupakan salah satu langkah strategis Pemerintah dalam rangka mengimplementasikan mengenai Otonomi Daerah.

Kebijakan otonomi daerah dalam Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, secara eksplisit memberikan otonomi yang luas kepada pemerintah daerah untuk mengurus dan mengelola berbagai kepentingan dan kesejahteraan masyarakat daerah. Pemerintah daerah harus mengoptimalkan pembangunan daerah yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Melalui Undang- Undang Nomor 32 Tahun 2004, pemerintah daerah dan masyarakat lebih

diberdayakan sekaligus diberi tanggungjawab yang lebih besar untuk mempercepat laju pembangunan daerah.

Sejalan dengan hal tersebut, maka implementasi kebijakan otonomi daerah telah mendorong terjadinya perubahan, baik secara struktural, fungsional maupun kultural dalam tatanan penyelenggaraan pemerintah daerah. Salah satu perubahan yang sangat esensial yaitu menyangkut kedudukan, tugas pokok dan fungsi kecamatan yang sebelumnya merupakan perangkat wilayah dalam kerangka asas dekonsentrasi berubah statusnya menjadi perangkat daerah dalam kerangka asas desentralisasi. Sebagai perangkat daerah, Camat dalam menjalankan tugasnya mendapat pelimpahan kewenangan dari dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota.

Jika dicermati kedudukan kecamatan sebagai perangkat daerah, maka jelas terkandung maksud dari pemerintah untuk memposisikan kecamatan sebagai ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pengaturan penyelenggaraan kecamatan baik dari sisi pembentukan, kedudukan, tugas dan fungsinya secara legalistik diatur dengan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 tentang Kecamatan. Sebagai perangkat daerah, Camat mendapatkan pelimpahan kewenangan yang bermakna urusan pelayanan masyarakat. Selain itu, kecamatan juga akan mengemban penyelenggaraan tugas-tugas umum pemerintahan.

Menurut Sobandi dkk (Lodan, 2015: 6) kewenangan terbagi menjadi dua yaitu kewenangan atributif dan kewenangan delegatif. Kewenangan atributif adalah kewenangan yang melekat dan diberikan kepada pejabat atau instansi berdasarkan

peraturan perundang- undangan. Sedangkan kewenangan delegatif adalah kewenangan yang berasal dari pelimpahan atau pendelegasian kewenangan dari institusi atau pejabat yang lebih tinggi tingkatannya. Berdasarkan Peraturan Walikota Batam Nomor 21 Tahun 2007 Tentang Pelimpahan Wewenang Pemerintahan Dari Walikota Batam Kepada Camat ditetapkan kewenangan Walikota yang dilimpahkan meliputi 6 bidang kewenangan dengan 46 rincian kewenangan dan salah satunya meliputi kewenangan urusan otonomi daerah. Dengan demikian kewenangan yang dimaksud secara teoritis- normatif masuk kedalam kewenangan delegatif, karena merupakan kewenangan yang dilimpahkan oleh Walikota atau pelimpahan dari pejabat atau instansi yang lebih tinggi untuk menyelenggarakan tugas pemerintahan.

Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah menyatakan bahwa “Daerah kabupaten/ kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa/ kelurahan”. Kecamatan dalam Peraturan Walikota Batam Nomor 63 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan Kota Batam dalam Bab 2 Pasal 2 dinyatakan bahwa kecamatan mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan dalam pelaksanaan tugasnya, kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah. Dengan demikian jelas bahwa kecamatan merupakan ujung tombak dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Mengapa pelayanan publik begitu penting untuk dilaksanakan oleh pemerintah, karena sebagaimana dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Hakikat pelayanan publik yang seharusnya menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003 adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Namun dilapangan masih banyak dijumpai berbagai permasalahan dalam pelayanan publik.

Contoh kasus yang memperlihatkan adanya masalah dalam pelayanan publik khususnya pelayanan administratif misalnya penelitian dari Aqib (2016: 70- 81. Berdasarkan hasil penelitian, dari beberapa indikator kinerja yang digunakan menunjukkan bahwa kinerja organisasi dalam pelayanan e-KTP di kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala belum berjalan dengan baik karena masih ditemukan masalah seperti kurangnya disiplin aparatur, transparansi belum sesuai dengan apa yang menjadi kebutuhan masyarakat, pelayanan masih lambat, pelayanan belum sesuai dengan prosedur, dan tanggung jawab aparatur belum sesuai dengan keinginan masyarakat. Kecamatan Sagulung merupakan Kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak di Kota Batam yaitu mencapai 165.517 jiwa. Hal tersebut bisa dilihat dari tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1 JUMLAH PENDUDUK PER KECAMATAN DI KOTA BATAM**

No	Kecamatan	Pria	Wanita	Jumlah
1	Belakang Padang	10.933	10.675	21.608
2	Bulang	5.931	5.553	11.484
3	Galang	9.053	7.902	16.955
4	Sei Beduk	43.875	44.983	88.858
5	Sagulung	86.612	78.905	165.517
6	Nongsa	30.372	27.229	57.601
7	Batam Kota	77.753	74.984	15.2737
8	Sekupang	64.019	59.953	123.972
9	Batu Aji	61.595	58.109	119.706
10	Lubuk Baja	47.565	46.684	92.249
11	Batu Ampar	38.580	34.863	73.443
12	Bengkong	53.455	50.943	104.398

*Sumber: BPS Kota Batam (2014)*

Berdasarkan tabel diatas terlihat bahwa jumlah penduduk Kecamatan Sagulung merupakan jumlah penduduk terpadat di Kota Batam, sedangkan jumlah pegawai di Kantor Kecamatan Sagulung berjumlah 27 orang, sehingga dengan jumlah penduduk yang banyak dan jumlah pegawai yang sedikit maka akan mempengaruhi pada pelaksanaan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Sagulung karena semakin banyak jumlah penduduk maka akan semakin tinggi aktifitas pelayanan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sagulung.

Dari uraian latar belakang diatas dan dengan melihat fenomena yang terjadi dalam pelayanan publik, maka penulis tertarik untuk mengambil judul yang sesuai untuk penelitian yaitu **“ANALISIS PELAKSANAAN PELAYANAN ADMINISTRATIF DI KANTOR KECAMATAN SAGULUNG KOTA BATAM”**.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH PENELITIAN**

Dari penjabaran latar belakang diatas, maka dirumuskan permasalahan penelitian sebagai berikut:

1. Apa saja jenis pelayanan administratif yang diselenggarakan di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam?
2. Bagaimana pelaksanaan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mendeskripsikan jenis pelayanan administratif yang diselenggarakan di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam.
2. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Sagulung Kota batam.

## **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

Hasil penelitian ini diharapkan akan bermanfaat untuk:

1. Kegunaan Teoritis

Memberikan sumbangan pemikiran bagi kemajuan dan pengembangan ilmu pengetahuan secara umum, bidang Administrasi Negara pada khususnya serta sebagai sumber informasi bagi penelitian lebih lanjut.

## 2. Kegunaan Praktis

- a. Dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi peningkatan kemampuan pelaksanaan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam.
- b. Memberikan informasi kepada masyarakat tentang bagaimana seharusnya pelaksanaan pelayanan administratif yang baik yang diterima masyarakat.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 PENELITIAN TERDAHULU

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Judul	Nama	Tahun	Hasil Penelitian
1	Analisis Kualitas Pelayanan pada Kantor Kecamatan Tenggarong Kabupaten Kutai Karta Negara	Tony Nurhadi Kumayza	2013	Artikel ini menyoroti kualitas pelayanan pada kantor Kecamatan Tenggarong yang sejak Januari 2013 telah melaksanakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Adapun pendekatan yang digunakan melalui survey masyarakat tentang pelayanan yang mereka rasakan semenjak PATEN di laksanakan. Penilaian Masyarakat selanjutnya adalah dengan membandingkan kinerja aparatur petugas PATEN dengan harapan masyarakat terhadap layanan yang diterima, penentuan prioritas perbaikan dapat terlihat dari tingkat kepentingan yang dinilai dari persepsi masyarakat. Metode pengukuran ini dinamakan service quality atau SERVQUAL dimana dapat dikur dimensi pelayanan melalui tangible/saran prasarana, reliability/kehandalan, responsiveness/kepekaan, ansuran /kepastian jamianan, dan emphaty.



Tabel 2.1 Lanjutan

2	Kinerja Organisasi dalam Pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala	Aqib	2016	<p>Penelitian ini bertujuan untuk meneliti kinerja organisasi dalam pelayanan e-KTP di Kantor Kecamatan Sindue Tombusabora, Donggala. Metode penelitian menggunakan metode Kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dari beberapa indikator kinerja yang digunakan menunjukkan bahwa kinerja organisasi dalam pelayanan e- KTP di kantor Kecamatan Sindue Tombusabora Kabupaten Donggala belum berjalan dengan baik. Dilihat dari beberapa indikator yang digunakan yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Produktifitas belum berjalan dengan baik yang di sebabkan kurangnya disiplin aparatur, dan masih rendahnya tingkat pendidikan yang dimiliki aparatur.</li> <li>b. Kualitas layanan belum berjalan dengan baik dimana transparansi yang di berikan aparatur belum sesuai apa yang menjadi kebutuhan masyarakat dan keterbatasan sarana dan prasarana dalam pelayanan menjadi kendala.</li> <li>c. Responsivitas belum berjalan dengan baik dimana pelayanan yang di berikan oleh aparatur masih lambat dan kurangnya kepekaan aparatur dalam mengenali kebutuhan masyarakat.</li> <li>d. Resposibilitas belum berjalan dengan baik di mana pelayanan yang di berikan oleh aparatur belum sesuai dengan prosedur.</li> </ol>
---	--	------	------	---

Tabel 2.1 Lanjutan

				e.Produktifitas belum berjalan dengan baik dimana tanggung jawab dalam pelayanan e- KTP yang di berikan aparatur belum sesuai apa yang menjadi harapan masyarakat.
3	Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotabaru Kalimantan Selatan	Herlina, Soesilo Zauhar, dan Suryadi	2015	<p>Penelitian ini hendak mengkaji secara empiris tentang kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil serta kendala yang dihadapi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotabaru, Kalimantan Selatan.</p> <p>Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori kinerja birokrasi pelayanan publik yang selanjutnya dikembangkan menjadi lima indikator yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas dan akuntabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Kinerja Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten Kotabaru secara keseluruhan belumlah dapat dikategorikan baik, namun sudah menunjukkan hasil yang cukup baik. Kendala yang dihadapi Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan kepada masyarakat di Kabupaten Kotabaru secara keseluruhan masih dapat diatasi dengan berbagai cara, kecuali kendala eksternal yang berupa letak geografis dan kondisi lingkungan Kabupaten Kotabaru.</p>

Tabel 2.1 Lanjutan

4	Studi Tentang Pelayanan Pembuatan KTP Elektronik (e-KTP) Di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda	Masrin	2013	<p>Pelayanan Pembuatan e- KTP di Kantor Kecamatan Samarinda Ulu dapat dikatakan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari adanya aturan/ dasar hukum yang jelas yang mengatur mengenai penerapan e- KTP di Kota Samarinda, khususnya di Kecamatan Samarinda Ulu yang menggunakan dasar hukum yang sama sesuai dengan yang dikeluarkan oleh Disdukcapil Kota Samarinda, sudah dilaksanakannya sosialisasi melalui adanya keterbukaan informasi yang baik mengenai pelayanan pembuatan e- KTP berbasis NIK kepada warga yang berada di wilayah Kecamatan Samarinda Ulu, sudah memadainya peralatan pendukung dalam menunjang pelayanan pembuatan e- KTP seperti perangkat keras (<i>hardware</i>) dan perangkat lunak (<i>software</i>) yang dimiliki dan digunakan oleh Kecamatan Samarinda Ulu, meskipun perangkat e- KTP yang dimiliki Kecamatan Samarinda Ulu masih belum ideal dengan jumlah penduduk wajib KTP yang ada, prosedur pelayanan e- KTP seperti mekanisme pembuatan sidik jari, tandatangan, dan foto yang ada di kantor Kecamatan Samarinda Ulu dapat dikatakan sudah baik dan mudah dipahami oleh masyarakat/ penduduk wajib KTP yang akan melakukan pembuatan e- KTP.</p>
---	---	--------	------	--

Tabel 2.1 Lanjutan

5	Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah)	Muhammad Yusribau	2014	<p>Penelitian ini mengkaji tentang kualitas kinerja pelayanan pencatatan nikah yang diselenggarakan oleh KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual berdasarkan 5 dimensi <i>Servqual</i>, <i>Costumer Satisfaction Index</i> dan <i>Importance Performance Analysis</i>. Berdasarkan <i>Servqual</i> gap, hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pencatatan nikah pada KUA Kecamatan Dullah Selatan masih memiliki kesenjangan yang cukup signifikan antara persepsi dan harapan pengguna layanan. Meskipun demikian secara keseluruhan penilaian masyarakat terhadap pelayanan pencatatan nikah sudah berada pada level cukup memuaskan.</p> <p>Sesuai dengan persepsi masyarakat, faktor-faktor yang harus menjadi prioritas untuk ditingkatkan meliputi ketepatan dan kejelasan jadwal pelayanan, keterjangkauan, kewajaran dan kejelasan rincian biaya pencatatan nikah, kesederhanaan prosedur dan alur pelayanan pendaftaran nikah, kompetensi petugas pelayanan, kecepatan dan ketepatan merespon permasalahan pengguna layanan, kepercayaan kepada pengguna layanan dan keramahan petugas. Faktor-faktor ini menjadi kunci keberhasilan KUA Dullah Selatan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan pencatatan nikah.</p>
---	--	-------------------	------	---

## **2.2 LANDASAN TEORI**

Teori dalam sebuah penelitian sangat penting dan diperlukan untuk menjelaskan permasalahan yang sedang diteliti dan untuk menjadi landasan dalam menganalisis jenis pelayanan dan pelaksanaan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam.

### **2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Ahmad dkk. (Mukarom, 2016: 41) pelayanan publik (*publik service*) adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun nonjasa, yang dilakukan oleh organisasi publik, yaitu pemerintah. Penerima pelayanan publik adalah individu atau kelompok orang dan/ atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Menurut Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2014: 5) didefinisikan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Sedangkan menurut Mukarom, (2015: 81) pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah dan dilingkungan BUMN atau BUMD dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Kemudian (Sedarmayanti, 2012: 243) mengungkapkan pelayanan publik atau masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Sesuai dengan Kep MenPan Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum atau pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Jadi pada dasarnya pelayanan publik adalah sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat dan di daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang- undangan.

Bentuk pelayanan publik menurut Kep MenPan Nomor 63 Tahun 2003 dapat dibedakan menjadi beberapa jenis pelayanan yaitu:

1. Pelayanan Administrasi

Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai bentuk dokumen resmi yang diperlukan publik, seperti status kewarganegaraan dan kepemilikan atau

penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen- dokumen tersebut diantaranya adalah Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta pernikahan, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), Surat Izin Mengemudi (SIM), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Sertifikasi kepemilikan atau penguasaan tanah, paspor, dan sebagainya.

## 2. Pelayanan Barang

Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai bentuk atau jenis barang yang dipakai oleh publik, seperti penyediaan tenaga listrik, air bersih, jaringan telepon, dan sebagainya.

## 3. Pelayanan Jasa

Pelayanan yang hasilnya berupa berbagai jasa yang diperlukan oleh publik, seperti penyelenggaraan transportasi, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan pendidikan, juga penyelenggaraan fasilitas- fasilitas umum lainnya.

### **2.2.2 Asas- Asas Pelayanan Publik**

Menurut Ratminto (Mukarom, 2016: 127) beberapa asas dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus diperhatikan adalah sebagai berikut:

#### 1. Empati dengan masyarakat

Pegawai harus dapat berempati dengan masyarakat pengguna jasa pelayanan.

#### 2. Pembatasan prosedur

Prosedur dirancang sependek mungkin sehingga menerapkan konsep *one stop shop*.

3. Kejelasan tata cara pelayanan

Tata cara pelayanan harus didesain sesederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan.

4. Minimalisasi persyaratan pelayanan

Persyaratan dalam mengurus pelayanan harus dibatasi sedikit mungkin dan sebanyak yang benar-benar dibutuhkan.

5. Kejelasan kewenangan

Kewenangan pegawai dalam melayani masyarakat pengguna jasa pelayanan harus dirumuskan sejelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan distribusi kewenangan. Dengan demikian, tidak ada duplikasi tugas dan kekosongan tugas.

6. Transparansi biaya

Biaya pelayanan harus ditetapkan seminimal mungkin dan setransparan mungkin.

7. Kepastian jadwal dan durasi pelayanan

Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas.

8. Minimalisasi formulir

Formulir- formulir harus dirancang secara efisien sehingga akan dihasilkan formulir komposit (satu formulir yang dapat dipakai untuk berbagai keperluan).



9. Maksimalisasi masa berlakunya izin

Untuk menghindarkan terlalu seringnya masyarakat mengurus izin, masa berlakunya izin harus ditetapkan selama mungkin.

10. Kejelasan hak dan kewajiban pemerintah dan pengguna layanan

Hak- hak dan kewajiban- kewaajiban, baik bagi *providers* maupun bagi *costumer* harus dirumuskan secara jelas dan dilengkapi dengan sanksi serta ketentuan ganti rugi.

11. Efektivitas penanganan keluhan

Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya keluhan. Jika muncul keluhan, harus dirancang suatu mekanisme yang dapat memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga permasalahan yang ada dapat segera diselesaikan dengan baik.

### **2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik**

Sesuai dengan Kep. MenPan No 63/ 2003, prinsip- prinsip penyelenggaraan pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, mencakup kejelasan dalam hal: a. Persyaratan teknis, dan administratif pelayanan publik, b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanandan penyelesaian keluhan/ persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik, c. perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pelayanan.

3. Kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggungjawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik/ pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan/ dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telematika.
8. Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
10. Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

#### **2.2.4 Indikator Pelayanan Publik**

Lima indikator pelayanan publik menurut Fitzsimmons (Sedarmayanti, 2013: 253) adalah sebagai berikut:

1. *Realibility* (handal), kemampuan untuk memberi secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen atau pelanggan.

2. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), kesadaran atau keinginan membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat.
3. *Assurance* (jaminan), pengetahuan atau wawasan, kesopan santunan, kepercayaan diri dari pemberi layanan, respek terhadap konsumen.
4. *Empathy* (empati), kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, berusaha mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.
5. *Tangibles* (terjamah), penampilan pegawai dan fasilitas fisik lainnya seperti: peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Menurut Zeithml dkk (Herdiyansyah, 2011: 46) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi yaitu : *tangible* (berwujud), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (Ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Masing- masing dimensi memiliki indikator- indikator sebagai berikut:

1. Untuk dimensi *tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:
  - a. Penampilan petugas/ aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas/ aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk dimensi *realibility* (kehandalan), terdiri atas indikator:
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas

- c. Kemampuan petugas/ aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Untuk dimensi *responsiveness* (respon/ tanggapan), terdiri atas indikator:
- a. Merespon setiap pelanggan/ pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - c. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - d. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Untuk dimensi *assurance* (jaminan), terdiri atas indikator:
- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Untuk dimensi *empathy* (empati), terdiri atas indikator:
- a. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif
  - e. Petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan

### **2.2.5 Standar Pelayanan Publik**

Dijelaskan dalam buku Zaenal Mukarom (2015: 85) bahwa dalam pelayanan publik terdapat standar yang menjadi ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan yaitu:

1. Prosedur pelayanan, dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan, termasuk perincian tarif yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan.
5. Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan, harus ditetapkan dengan berdasarkan pengetahuan, keahlian, ketrampilan, sikap, dan perilaku yang diperlukan.

Selain itu dijelaskan juga oleh Mukarom (2016: 136), dalam pelaksanaannya, standar pelayanan menjadi sebuah acuan bagi para pelaksana pelayanan publik sebagai standar dalam melaksanakan pelayanan. Selain itu standar pelayanan yang telah disusun dan ditetapkan oleh unit pelayanan publik harus dipublikasikan kepada masyarakat, baik melalui media cetak maupun media elektronik sehingga semua masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan

mempunyai gambaran jelas mengenai keadaan pelayanan di tempat tersebut, mekanisme prosedur, waktu pelayanan, biaya, berbagai hal lain yang disediakan oleh unit pelayanan publik.

Dengan dipublikasikannya standar pelayanan, masyarakat bisa mengetahui baik buruknya pelayanan yang diberikan. Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan yang dipublikasikan, masyarakat berhak untuk protes atau melaporkan unit pelayanan publik yang bersangkutan, baik kepada unit pengawasan maupun melalui layanan pengaduan yang disediakan unit tersebut.

Sebelum mempublikasikan standar pelayanan, penyelenggara pelayanan publik juga diwajibkan untuk menyusun maklumat pelayanan, yaitu pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan perincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Dengan adanya maklumat pelayanan ini, unit penyelenggara pelayanan publik membuat janji untuk menepati segala apa yang ada dalam standar pelayanan. Hal ini memberikan kekuatan hukum bagi masyarakat apabila unit pelayanan publik tidak memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Dalam pelaksanaannya kadang-kadang terdapat kekeliruan dalam penyebutan beberapa istilah, yaitu Standar Pelayanan (SP), Standar Pelayanan Minimal (SPM), dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

1. Standar Pelayanan Minimal sebagai Acuan Pelayanan Publik kepada masyarakat

Standar Pelayanan merupakan pernyataan mengenai kewajiban dan janji yang bisa diberikan oleh unit pelayanan publik kepada masyarakat. Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu

pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Istilah SPM mengacu pada Standar Pelayanan paling minimal yang mampu diberikan daerah kepada masyarakat dalam pelayanan yang bersangkutan dengan urusan wajib daerah. Jadi, SPM mencakup seluruh urusan wajib pemerintah daerah, bukan hanya pada satu unit pelayanan. Adapun Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, cara dan waktu pelaksanaan, tempat, dan orang yang melakukannya.

## 2. Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (SOP- AP)

Seluruh SKPD pemerintah harus memiliki SOP tentang tugas pokok dan fungsinya masing- masing. Unit pelayanan publik pun memiliki SOP sendiri yang harus dikerjakan dalam melaksanakan pekerjaan pelayanan. Dari beberapa penjelasan tersebut sudah terlihat bahwa istilah SP, SPM, dan SOP memiliki makna dan arti masing- masing, tetapi kesamaan mengenai standar kadang- kadang membingungkan dalam penyebutan istilah. Dengan adanya Standar Pelayanan, SPM, dan SOP yang telah disusun oleh seluruh lini pemerintahan, seluruh urusan ketatalaksanaan dan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat terus ditingkatkan dengan lebih baik sehingga citra pemerintah akan semakin bagus dan masyarakat akan semakin sejahtera.

### **2.2.6 Definisi Kecamatan**

Kecamatan adalah bagian wilayah dari daerah kabupaten/ kota yang dipimpin oleh Camat. Sehingga dari pengertian tersebut, kedudukan kecamatan merupakan bagian wilayah dari daerah kabupaten/ kota. Maksud adanya kecamatan adalah dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik dan pemberdayaan masyarakat desa/ kelurahan. Hal tersebut sesuai dengan ketentuan ayat (1) pasal 221 Undang- Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yang menyatakan “Daerah kabupaten/ kota membentuk kecamatan dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan, pelayanan publik, dan pemberdayaan masyarakat desa/ kelurahan”.

Kecamatan atau sebutan lain adalah wilayah kerja camat sebagai perangkat daerah kabupaten atau kota (PP Nomor 19 tahun 2008). Kedudukan Kecamatan merupakan perangkat daerah Kabupaten atau Kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat. PP Nomor 19 Tahun 2008 pada Pasal 15 ayat (1), tugas umum pemerintahan yang dimaksud yang juga merupakan kewenangan atributif meliputi:

1. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
2. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum;
3. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan;
4. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum;



5. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan;
6. Membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan; dan
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Kemudian dalam Pasal 15 ayat (2) PP Nomor 19 Tahun 2008 dijelaskan bahwa :” Selain tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/ walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek:

1. Perizinan;
2. Rekomendasi;
3. Koordinasi;
4. Pembinaan;
5. Pengawasan;
6. Fasilitasi;
7. Penetapan;
8. Penyelenggaraan; dan
9. Kewenangan lain yang dilimpahkan

Kecamatan dalam Peraturan Walikota Batam Nomor 63 Tahun 2013 tentang Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan dan Kelurahan Kota Batam dalam Bab 2 Pasal 2 dinyatakan bahwa:

1. Kecamatan mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah.

2. Dalam pelaksanaan tugasnya, Kecamatan dipimpin oleh seorang Camat yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.

Pasal 3 Bab 2 Peraturan Walikota Batam Nomor 63 Tahun 2013 berisi fungsi Kecamatan sebagai berikut:

1. Penyusunan rencana program dan kegiatan dalam jangka pendek, menengah dan panjang;
2. Penyelenggaraan administrasi perkantoran meliputi urusan perencanaan dan evaluasi, keuangan serta umum dan kepegawaian;
3. Perumusan kebijakan teknis sesuai lingkup tugasnya;
4. Pembinaan organisasi dan aparatur Kelurahan;
5. Pengawasan dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan Kelurahan;
6. Pembinaan kependudukan dan kemasyarakatan di Kelurahan;
7. Penyelenggaraan pemerintahan, ketentraman dan ketertiban umum, pelayanan umum, kesejahteraan rakyat serta pembangunan dan pemberdayaan masyarakat;
8. Pelaksanaan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota berdasarkan peraturan perundang-undangan;
9. Pengkoordinasian seluruh kegiatan yang dilakukan oleh perangkat daerah di Kecamatan;
10. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat dalam lingkup tugasnya;

11. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum dalam lingkup tugasnya;
12. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundangundangan dalam lingkup tugasnya;
13. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum dalam lingkup tugasnya;
14. Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat Kecamatan dalam lingkup tugasnya;
15. Pembinaan penyelenggaraan Kelurahan;
16. Pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan atau yang belum dapat dilaksanakan oleh Kelurahan; dan
17. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan Walikota sesuai dengan lingkup tugas dan fungsinya.

Selanjutnya dalam Peraturan Daerah Kota Batam Nomor 02 Tahun 2005 tentang pemekaran, perubahan dan pembentukan Kecamatan dan Kelurahan dalam daerah Kota Batam dalam penjelasan umum dilampirkan bahwa:

1. Dasar Pemikiran
  - a. Sesuai dengan amanat Undang Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pemerintah Daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat, disamping itu melalui otonomi

luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman daerah dalam system Negara Kesatuan Republik Indonesia. Terjadinya perubahan terhadap Undang Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah merupakan salah satu langkah strategis Pemerintah dalam rangka mengimplementasikan mengenai Otonomi Daerah.

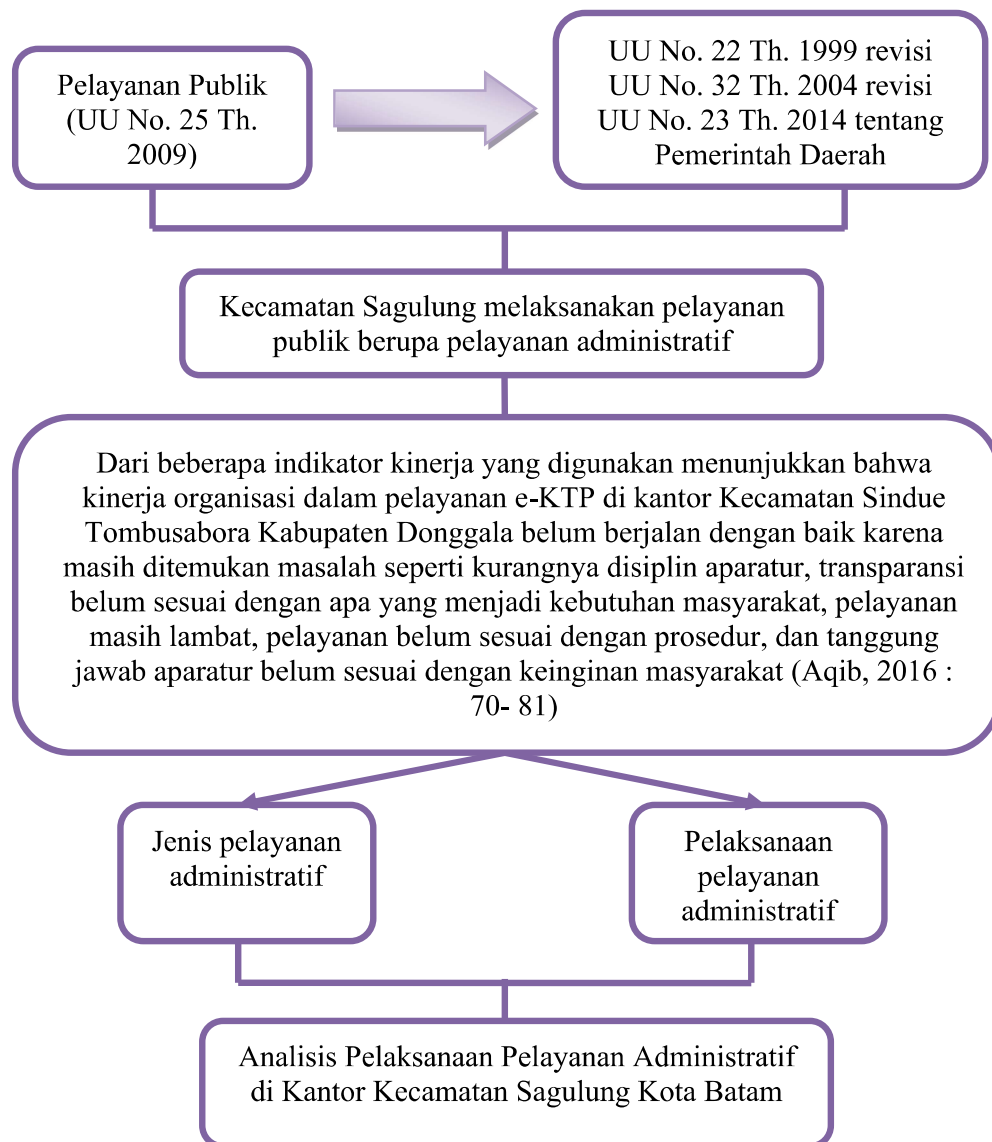
- b. Dengan terbentuknya Pemerintah Kota Batam melalui Undang Undang Nomor 53 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Pelalawan, Kabupaten Rokan Hulu, Kabupaten Rokan Hilir, Kabupaten Siak, Kabupaten Karimun, Kabupaten Natuna, Kabupaten Kuantan Singingi dan Kota Batam, dan diperkuat dengan Undang Undang Nomor 22 Tahun 1999 yang telah diganti dengan Undang Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, meningkatkan status Kota Administratif Batam yang terbatas kewenangan pemerintahannya menjadi sebuah daerah otonom dengan kewenangan pemerintahan yang penuh. Seiring dengan itu Kota Batam selama ini terkenal sebagai kawasan otorita saat ini dengan diberlakukannya Otonomi Daerah, menjadi daerah pusat pertumbuhan ekonomi modern yang mengakibatkan kemajuan pertumbuhan yang pesat diberbagai bidang kehidupan dan menjadi daya tarik tersendiri bagi kaum pribumi dan manca Negara untuk melakukan investasi dan usaha di Batam. Akibat kini Kota Batam menyisihkan satu sisi masalah yakni melonjaknya angka pertambahan penduduk.

## 2. Pembagian Wilayah

- a. Batam semula hanya sebuah wilayah Kecamatan dengan penduduk yang relatif sangat kecil kini di Tahun 2005 berpenduduk yang cukup padat mencapai +580.240 jiwa yang tersebar di 8 Kecamatan dengan 51 Kelurahan. Peningkatan jumlah penduduk di Kota Batam yang terlalu pesat dan tidak merata dalam suatu wilayah serta dengan tidak diimbangi oleh keberadaan fasilitas umum, sosial, fasilitas ekonomi dan fasilitas berupa pelayanan kepada masyarakat, telah menyebabkan suatu hambatan bagi Pemerintah Kota Batam agar dapat memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat. Salah satu langkah kebijakan untuk mengatasi permasalahan hambatan pelayanan kepada masyarakat yang disebabkan oleh kepadatan penduduk, Pemerintah Kota Batam akan melakukan penataan kembali wilayah Kecamatan dan Kelurahan agar tercipta keseimbangan wilayah dengan komposisi jumlah penduduk yang harmonis sehingga menciptakan penduduknya rentang kendali, dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat yang terkonsentrasi pada efisiensi dan efektifitas dapat terwujud.
- b. Terlalu luasnya wilayah kerja kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Batam dan tidak sesuainya nama kelurahan dalam suatu wilayah kerja kecamatan tersebut harus ditata ulang, dimekarkan guna menciptakan keseimbangan pelayanan kepada masyarakat. Pemekaran Kecamatan di Kota Batam yang semula terdiri dari 8 Kecamatan dan 51 Kelurahan, saat ini dimekarkan menjadi 12 Kecamatan dan 64 Kelurahan. Pemekaran ini

tentunya telah melalui kajian secara akademis serta memperhatikan percepatan pertumbuhan di Kota Batam dalam kurun waktu 5 tahun kedepan

### 2.3 KERANGKA PEMIKIRAN



**Gambar 2.1**  
**Skema Kerangka Pemikiran**

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 JENIS PENELITIAN**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Pada dasarnya penelitian kualitatif dilaksanakan dalam keadaan yang alamiah (*natural setting*) dan data yang dikumpulkan umumnya bersifat kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (Pasolong, 2013: 161) adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi(gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

Penelitian kualitatif lebih berdasarkan pada filsafat fenomenologis yang mengutamakan penghayatan. Metode kualitatif berusaha memahami dan menafsirkan makna suatu peristiwa interaksi tingkah laku manusia dalam situasi tertentu menurut perspektif peneliti sendiri.

#### **3.2 FOKUS PENELITIAN**

Batasan masalah dalam penelitian kualitatif disebut dengan fokus, yang berisi pokok masalah yang bersifat umum. Fokus yang sebenarnya dalam penelitian kualitatif diperoleh setelah peneliti melakukan *grand tour observation*

dan *grand tour question* atau yang disebut penjelajahan umum. Dari penjelajahan umum ini peneliti akan memperoleh gambaran umum menyeluruh yang masih pada tahap permukaan tentang situasi sosial. Untuk dapat memahami secara lebih luas dan mendalam, maka diperlukan pemilihan fokus penelitian.

Adapun fokus dari penelitian ini adalah:

1. Jenis- jenis pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam.
2. Pelaksanaan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam.

### **3.3 LOKASI PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Sagulung, Jalan Puteri Hijau Nomor 1, Sungai Langkai, Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau. Adapun alasan memilih lokasi penelitian ini adalah mengingat Kecamatan Sagulung merupakan kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak di kota Batam yaitu dengan jumlah penduduk 165.790 jiwa dan jumlah pegawai 27 orang sehingga dengan jumlah penduduk yang banyak dan dengan jumlah pegawai yang ada tersebut akan semakin tinggi pula aktifitas pelayanan di terjadi di Kecamatan Sagulung sehingga menarik untuk diteliti.

### **3.4 SUMBER DATA**

Menurut Kuswanto (2012: 21) data berdasarkan cara memperolehnya dibagi atas 2 yaitu:



1. Data primer yaitu data yang dikumpulkan langsung dari objeknya kemudian diolah sendiri. Data primer yang diperoleh adalah dari wawancara secara langsung dengan :
  - a. Camat Kecamatan Sagulung, Bapak Reza Khadafy, SSTP., MPA.
  - b. Kasi Pelayanan Umum Kantor Kecamatan Sagulung, Ibu Herawati, S.E.
  - c. Bapak Kus Ariyanto selaku masyarakat
  - d. Ibu Fatimah selaku masyarakat
  - e. Bapak Atanasius Dula selaku masyarakat
  - f. Saudari Debby selaku masyarakat
  - g. Ibu Heni Hapsari selaku masyarakat
  - h. Bapak Julhandri selaku masyarakat
2. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari data yang sudah dikelola pihak lain yang sudah dipublikasikan. Data sekunder diperoleh dari buku referensi, jurnal, website, dari pihak Kecamatan Sagulung berupa *soft copy* mengenai profil Kecamatan Sagulung dan Standar Pelayanan Kantor Kecamatan Sagulung.

### **3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Menurut Gunawan (2013: 141) secara umum terdapat 3 macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi.

- a. Observasi. Peneliti melakukan observasi dengan secara langsung datang ke Kecamatan Sagulung dan langsung mengamati bagaimana pelaksanaan pelayanan administratif di Kantor Kecamatan Sagulung Kota Batam.

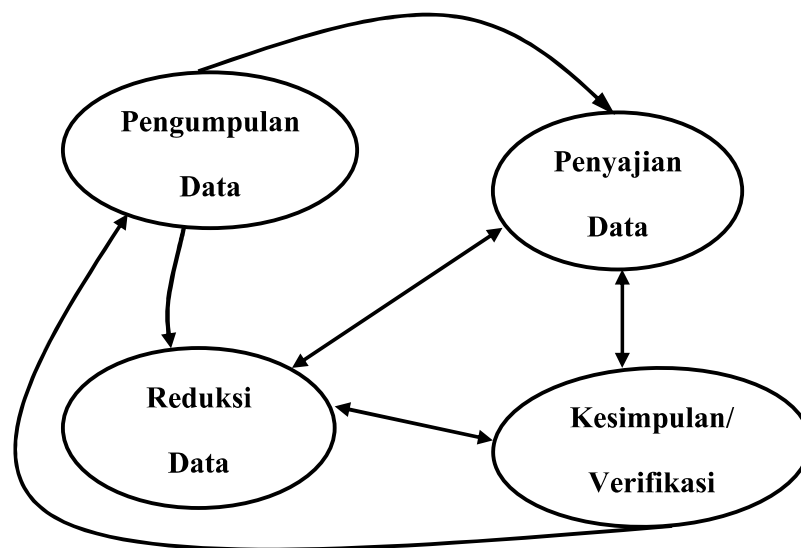
- b. Wawancara/ *interview*. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Peneliti melakukan wawancara kepada Camat Kecamatan Sagulung, Kasi Pelayanan Umum, dan Masyarakat sebagai penerima pelayanan.
- c. Dokumentasi. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya- karya monumental dari seseorang. Sebagai bahan tambahan untuk peneliti, peneliti menggunakan penelitian terdahulu atau jurnal dan buku- buku yang mendukung penelitian.

### **3.6 TEKNIK ANALISIS DATA**

Dalam penelitian ini digunakan analisis data kualitatif dan mengikuti konsep Miles dan Huberman (Sugiyono, 2012: 246) yang dikenal dengan model interaktif. Analisis data dilakukan dengan prosedur ataupun melalui beberapa tahap sebagai berikut:

- a. Reduksi Data. Data yang diperoleh di lokasi penelitian atau data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinci. Laporan dilapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal- hal yang pokok, difokuskan pada hal- hal yang penting melalui proses penelitian langsung.
- b. Penyajian Data. Ini dimaksudkan agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Dengan kata lain merupakan pengorganisasian data ke dalam bentuk tertentu sehingga kelihatan dengan sosok yang lebih utuh.

- c. Penarikan Kesimpulan/ Verifikasi. Yaitu melakukan verifikasi data secara terus menerus sepanjang penelitian berlangsung. Sejak awal memasuki lapangan dan selama proses pertumbuhan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan, yaitu dengan mencari pola, tema, hubungan persamaan, hal- hal lain yang sering timbul dan sebagainya yang dituangkan dalam kesimpulan yang bersifat mendasar. Dengan kata lain setiap kesimpulan senantiasa terus dilakukan verifikasi selama penelitian berlangsung yang melibatkan interpretasi penelitian. Langkah- langkah analisis ditunjukkan pada gambar berikut :



**Gambar 3.1 Analisis Model Interaktif**

*(Sumber: Sugiyono, 2012: 247)*