

**EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU DI KECAMATAN BULANG
KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh :

Nia Zuliana Soesilawati

161010018

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2020**

**EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU DI KECAMATAN BULANG
KOTA BATAM**

SKRIPSI

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



Oleh :

**Nia Zuliana Soesilawati
161010018**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Nia Zuliana Soesilawati

Npm : 161010018

Fakultas : Ilmu Sosial dan Humaniora

Program Studi : Administrasi Negara

Menyatakan bahwa “Skripsi” yang saya buat dengan judul :

“Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Bulang Kota Batam”

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah Skripsi. ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam 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 gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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

Batam, 2020

Yang membuat pernyataan,



Nia Zuliana Soesilawati
161010018

**EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN
ADMINISTRASI TERPADU DI KECAMATAN BULANG
KOTA BATAM**

SKRIPSI

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

Oleh :

Nia Zuliana Soesilawati

161010018

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

Batam, 23 Juli 2020

**Dedi Epriadi, S.Sos., M.Si
Pembimbing**



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan evaluasi penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Bulang Kota Batam serta untuk mengetahui faktor-faktor penghambat evaluasi penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Bulang Kota Batam. Sesuai tujuan yang telah dipaparkan di atas maka kategori penelitian yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif sering disebut dengan metode penelitian *naturalistic* karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*). Sesuai dari pandangan penelitian kualitatif, peneliti akan melakukan suatu pembahasan masalah, dan pembatasan masalah itu dinamakan dengan fokus penelitian, gejala itu bersifat *holistic* (menyeluruh, tidak dapat dipisah-pisahkan), sehingga peneliti kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya karena berdasarkan *variable* penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergi. Berkaitan dengan hal tersebut dapat dikatakan efektifitas berjalan sehubungan dengan Perwako Batam No. 44 Tahun 2013 tentang pelimpahan sebuah kewenangan pemerintah dari Walikota Batam kepada Camat, dimana setiap pelayanan dilakukan dengan cara *good governance*, dapat dilihat dari setiap pemberian layanan yang diperlukan warga dapat diterbitkan sesuai dengan aturan serta tidak adanya pungutan dari penyedia layanan publik. Kecamatan Bulang telah berupaya kerja secara efisien demi memudahkan masyarakat dalam pengurusan administrasi, menerapkan pelayanan tepat waktu. Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, Kecamatan Bulang telah berusaha aktif dalam menangani permasalahan dengan sigap, dan tanggap, seperti halnya yang dilakukan oleh Kasi ketentraman dan ketertiban serta sapol PP untuk dapat mengecek keberadaan usaha/kegiatan ekonomi yang dilakukan oleh masyarakat, terlebih dalam Pengurusan Domisili Usaha.

Kata Kunci: administrasi, evaluasi, pelayanan.

ABSTRACT

This study aims to describe the evaluation of the administration of integrated administration services in the Bulang Subdistrict of Batam City and to determine the inhibiting factors for evaluating the administration of integrated services in the Bulang Subdistrict of Batam City. In accordance with the objectives described above, the research category used in this thesis research is a type of qualitative research using a descriptive approach. Qualitative research methods are often referred to as naturalistic research methods because the research is done in natural conditions. In accordance with the view of qualitative research, the researcher will conduct a discussion of the problem, and the limitation of the problem is called the focus of the study, the symptoms are holistic (comprehensive, inseparable), so that qualitative researchers will not define their research simply because it is based on research variables, but the overall social situation under study which includes aspects of place, actor, and activity that interact in synergy. Regarding this matter, it can be said that the effectiveness of walking in relation to Perwako Batam No. 44 of 2013 concerning the transfer of a governmental authority from the Mayor of Batam to the District Head, where each service is carried out by good governance, it can be seen from each service delivery that is needed by citizens can be issued in accordance with the rules and there are no levies from public service providers. Bulang Subdistrict has made an effort to work efficiently in order to facilitate the community in managing administration, implementing services on time. In meeting the needs of the community, Bulang Subdistrict has been actively trying to deal with problems with alacrity, and responsiveness, as was done by the Head of Public Order and order and sapol PP to be able to check the existence of businesses / economic activities carried out by the community, especially in the Management of Business Domicile.

Keywords: *administration, evaluation, service.*

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan 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. Ibu Dr. Nur Elfi Huda, S.Kom, M.SI selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Ibu Dr. Hendri Herman, S.E., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Humaniora
3. Bapak Dedi Epriadi, S.Sos., M.Si. selaku Ketua Program Studi sekaligus Pembimbing Skripsi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.
4. Ibu Ulina Harma, S.Ap., M.Ap selaku Pembimbing Akademik Penulis di Universitas Putera Batam.
5. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Negara yang telah memberikan ilmunya kepada penulis
6. Segenap Dosen dan Staff Universitas Putera Batam.
7. Bapak/Ibu penguji yang bersedia menjadi penguji serta memberikan saran dan kritikan yang bermanfaat bagi penulis.
8. Kedua orang tuaku ayahanda Muhamad Ali dan ibunda Rohana serta kakak dan adik-adikku yang penulis sayangi selalu memberikan doa, motivasi, dukungan baik materil maupun moril.
9. Ibu Intan Nurmala. SE selaku Kasub. Bagian Umum dan Kepegawaian Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Batam

10. Bapak Drs. Kasenda, selaku Kasi Pelayanan Umum. Bapak Zul'Aidi selaku Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat dan seluruh staff Kecamatan Bulang Kota Batam.
11. Sahabat-sahabatku seperjuangan di kelas Administrasi Negara 2016 yang selalu memberikan semangat, motivasi, membantu penulis dalam melakukan penelitian ini dan selalu memberikan kenangan indah dimasa-masa bersama.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih banyak kekurangan pada penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kelancaran penyusunan skripsi. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua, Amin.

Batam, 23 Juli 2020



Nia Zuliana Soesilawati



DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
2.1 Teori Dasar	9
2.1.1 Konsep Pelayanan Publik.....	9
2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	11
2.1.3 Inovasi Pelayanan Publik	12
2.2. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.....	14
2.3. Pengertian Evaluasi Kebijakan.....	14
2.4. Kebijakan Publik.....	15
2.4.1 Tahapan Kebijakan Publik	16
2.4.2 Indikator Kebijakan	18
2.5. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas E-Government	21
2.6 Penyelenggaraan Pemerintahan.....	23
2.7 Penelitian Terdahulu.....	24
2.8 Kerangka Berfikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Metode Penelitian.....	33
3.2 Fokus Penelitian	33
3.3 Sumber Data	34
3.4 Metode Pengumpulan Data	35
3.5. Teknik Analisis Data.....	36
3.6. Keabsahan Data	37
3.7 Lokasi dan Jadwal Penelitian	38
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian.....	39
4.1.1. Gambaran Umum Kecamatan Bulang.....	39
4.2 Pembahasan.....	48
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan.....	71

2.2 Saran..... 72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pendukung Penelitian

Lampiran 2. Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 3. Surat Keterangan Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Kebijakan.....	16
Gambar 3.2 Kerangka Berfikir	32
Gambar 4.2. Struktur Organisasi	4

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penduduk Kecamatan Bulang.....	6
Tabel 2.2 Indikator Evaluasi Kebijakan	19
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu.....	24
Tabel 2.3 Kerangka Berpikir.....	21
Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian.....	36
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	39
Tabel 4.1. Data Jumlah Penduduk Kecamatan Bulang	40



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah daerah sebagai daerah otonom yaitu daerah yang mempunyai kebebasan leluasa dalam artian daerah diberikan kewenangan untuk dapat mengatur dan mengurus semua pekerjaan pemerintahannya sendiri, sehingga dapat mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus dapat meningkatkan dari waktu ke waktu. Tuntunan tersebut semakin meningkat dengan tumbuhnya kesadaran bahwa setiap warga negara mempunyai hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah dalam memenuhi kebutuhan tersebut.

Tantangan yang dihadapi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya sekedar menciptakan sebuah pelayanan yang efektif, tetapi juga bagaimana agar pelayanan tersebut dapat dilakukan pemerintah dengan tidak memandang atau membedakan status, golongan, suku/ras, agama, dan kelompok masyarakat dalam mewujudkan pelayanan publik yang layak dan demokratis.

Dalam peraturan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, menjadi tolak ukur dari berlangsungnya era baru otonomi daerah di Indonesia. Otonomi daerah terutama hakikatnya ditujukan untuk mendekatkan pemerintah (dan hasil pembangunannya) pada masyarakat yang akan dilayani. Otonomi daerah menciptakan perubahan yang signifikan terhadap penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia

Dampak perubahan tersebut dapat dilihat pada penyelenggaraan pemerintahan sentralistik, untuk menuju pada penyelenggaraan pemerintahan daerah yang lebih desentralistik. Penyelenggaran Pelayanan Publik yang tertuang berdasarkan Peraturan Daerah Kota Batam No. 1 Tahun 2014 disebutkan bahwa, Pemerintah Kota Batam sebagai penyelenggara pelayanan publik senantiasa berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan menjamin penyediaan pelayanan publik, serta dapat memberikan perlindungan bagi masyarakat dari penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan juga Pemerintah Kota Batam berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik secara terintegrasi dan berkesinambungan dalam upaya memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik.

Didalam Pemerintah Daerah, kecamatan merupakan salah satu unit organisasi yang mempunyai kedudukan strategis karena berada pada garis depan (*front line*) yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat yang terdiri dari bermacam latar belakang, kebutuhan, dan permintaan yang terus menerus berganti-ganti. Wilayah administratif seperti kecamatan merupakan pemerintah tingkat daerah yang memberikan pelayanan sipil kepada masyarakat bersifat nyata. Dari dua belas wilayah administratif yang berada di Kota Batam, Kecamatan Bulang termasuk yang menerapkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan merupakan Instruksi Permendagri Republik Indonesia No. 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan yang kemudian ditindaklanjuti dengan Keputusan Mendagri No. 238–270 tentang Petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Selanjutnya, tindak lanjut dari dikeluarkannya Perwako Batam No. 44 Tahun 2013 mengenai perlimpahan sebuah kewenangan pemerintah dari Walikota Batam kepada Camat.

Kecamatan Bulang merupakan wilayah *hinterland* yang sebagian besar luas wilayahnya adalah laut yang menyimpan potensi sangat besar dibidang kelautan, penduduk didaerah ini umumnya merupakan nelayan. Kecamatan Bulang terbentuk bersama dengan pemekaran kecamatan di Kota Batam berdasarkan Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2005 tentang perkembangan dan peralihan dari terbentuknya wilayah administratif di Kota Batam sebagai institusi eksekutif yang melaksanakan roda pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan di tingkat kecamatan, yang menjadi harapan untuk dapat menjawab setiap masalah dan tantangan yang muncul sesuai dengan perkembangan ekonomi, sosial, politik dan laju perkembangan penduduk.

Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, yang mana penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan mulai dari proses permohonan, sampai ke tahap pengelolaan dan pada tahap berikutnya, terbit sebuah dokumen yang dilakukan pada satu pintu. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di buat bertujuan untuk mendekatkan pelayanan terhadap masyarakat sehingga kualitasnya meningkat. Tatanan layanan yang diberikan seperti pembikinan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Penduduk Sementara, Kartu Keluarga (KK), Surat Keterangan Tinggal Sementara, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Keterangan Kematian, dan surat-surat lainnya.

Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur Pemerintah Kecamatan Bulang menjadi citra buruk Pemerintah Kecamatan Bulang ditengah masyarakat. Sebagian masyarakat, yang pernah berurusan dengan birokrasi Kecamatan Bulang selalu mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan. Bahkan, sampai saat ini beberapa masyarakat beranggapan masih rendahnya kualitas kinerja birokrasi Kecamatan Bulang bisa dikatakan masih belum maksimal. Karena masih banyaknya keluhan masyarakat tentang lambannya proses pembuatan KTP, KK, dan juga masih mengalami kekurangan Staff (SDM) baik pegawai maupun honorer di Kecamatan Bulang. (Diskusi bersama masyarakat saat mengurus pelayanan public di Kantor Lurah Setokok).

Selain itu, terdapat juga keluhan yang disebabkan oleh kondisi geografis, yang mana pada dasarnya, kondisi wilayah yang letak geografisnya antara jarak tempat tinggal masyarakat dengan tempat pelayanan yang terlalu jauh, dalam zona yang berbeda-beda dari masing-masing daerah kadangkala menjadi sebuah hambatan dan sulit untuk dijangkau, terutama karena berada didaerah terpencil dan transportasi yang sulit, sehingga tujuan terselenggaranya pelayanan administrasi terpadu kecamatan untuk menjadikan kecamatan tersebut sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi "simpul pelayanan" (*front office*) dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP), karena sistem yang dibangun dalam PTSP adalah semua jenis perizinan maupun non perizinan yang terintegrasikan, maka koordinasi antara kecamatan dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) teknis penyelenggara pelayanan di tingkat kabupaten/kota mutlak diperlukan.

Contoh kasus lain, selama ini masih banyak warga masyarakat yang akan mengurus dokumen atau akte catatan sipil tidak dapat terlayani dengan baik karena jarak tempuh yang jauh, sehingga banyak diantara mereka akhirnya menggunakan jasa calo (penyedia jasa) untuk pengurusannya, yang berakibat pelayanan tidak sesuai yang diharapkan pemohon baik dalam segi waktu maupun biaya (*cost*)

Dengan ini, nantinya masyarakat tidak perlu ke Dinas Kependudukan, tetapi cukup menyerahkan persyaratan administrasi ke petugas kecamatan dan pengurusan selanjutnya akan dilakukan oleh petugas kecamatan. Sehingga diharapkan nantinya jenis dari sebuah perizinan berskala kecil dapat diserahkan sepenuhnya ke kecamatan, sebagai pusat pelayanan, dalam arti bahwa dimasa depan kecamatan diharapkan mampu memberikan pelayanan kepada masyarakat secara proporsional, berdasarkan kriteria dan skala kecamatan di bidang perizinan dan non perizinan.

Paradigma pelayanan *public* yang lama pun memosisikan masyarakat sebagai pihak yang “melayani” bukan yang “dilayani”. Pelayanan yang seharusnya ditujukan untuk masyarakat umum terkadang berubah menjadi pelayanan yang sifatnya kepada negara. Selain itu, wilayah kecamatan yang menjadi posisi *central* harus dapat menjadi ujung tombak pemerintahan kabupaten/kota dalam penyelenggaraan tugas dan fungsi pelayanan *public*. Oleh karena itu, aparat kecamatan (Camat serta jajarannya) baik tingkat provinsi, kabupaten/kota yang ada di Indonesia dituntut untuk dapat mengoptimisasikan/meningkatkan pemberian pelayanan publik yang berkualitas tinggi kepada masyarakat serta memiliki aparat

yang mempunyai kemampuan teknis maupun manajerial, professional, dan berkomitmen tinggi.

Pemerintah kecamatan juga sebagai penyedia layanan publik harus bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan atas dasar kebijakan Administrasi Terpadu di Kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan mempunyai tujuan, yaitu dengan cara mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga aspek biaya lebih efisien dan jangka waktu dalam penyelesaian pekerjaan akan lebih cepat dan terukur sesuai dengan standar pelayanan. Sehingga pelayanan akan cepat direspon serta cepat mendapatkan solusi jika terdapat keluhan seperti ketidakpuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan.

Tabel 1.1. Data Jumlah Penduduk Kecamatan Bulang Berdasarkan Kelurahan Keadaan Bulan Desember Tahun 2019

No	Kelurahan	WNI		Jumlah
		LK	PR	
1.	Bulang Lintang	915	761	1.676
2.	Pulau Buluh	2.410	2.398	4.808
3.	Temoyong	710	850	1.560
4.	Batu Legong	870	655	1.525
5.	Pantai Gelam	549	710	1.259
6.	Setokok	2.365	2.210	4.575
Jumlah		7.819	7.584	10.403

(Sumber: Kecamatan Bulang, Kota Batam 2020)

Menjadi tugas yang besar bagi Kecamatan Bulang untuk melayani masyarakat, sudah selayaknya kecamatan dijadikan sebagai pusat pelayanan masyarakat untuk jenis-jenis pelayanan yang sederhana, cepat, dan murah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Perbaikan yang telah dilakukan oleh pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sehingga harapan masyarakat sebagai pelanggan di Kecamatan Bulang dalam rangka mewujudkan *Good Local Governance* sudah terpenuhi. Pada akhirnya, penulis merasa tertarik mengambil judul Skripsi ini dengan **“EVALUASI PENYELENGGARAAN PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU DI KECAMATAN BULANG KOTA BATAM”**.

1.2.Rumusan Masalah

Dari latar belakang yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

- 1) Bagaimana evaluasi penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Bulang Kota Batam?
- 2) Apa saja faktor-faktor penghambat evaluasi penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Bulang Kota Batam?

1.3.Tujuan

Sebagaimana rumusan masalah yang telah dipaparkan sebelumnya, maka tujuan yang akan dicapai antara lain :

- 1) Untuk mendeskripsikan evaluasi penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Bulang Kota Batam.

- 2) Agar dapat diketahui faktor-faktor penghambat evaluasi penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Bulang Kota Batam.

1.4. Manfaat

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah :

- 1) Secara teoritis hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan Ilmu Sosial dan Humaniora, Program Studi Administrasi Negara khususnya mata kuliah Manajemen Pelayanan Publik, Reformasi Pelayanan Publik, Kajian Birokrasi Publik.
- 2) Hasil penelitian ini secara praktis sebagai bahan masukan dan pemberian informasi bagi pembaca sebagai pedoman serta masukan bagi pemerintah dalam hal ini khususnya mengenai Penyelenggaraan Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.



Universitas Putera Batam

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Teori Dasar

2.1.1. Konsep Pelayanan Publik

Salah satu faktor pelayanan yang paling penting adalah untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, dan sudah menjadi kewajiban yang harus dioptimalkan baik secara individu maupun organisasi, karena dari bentuk pelayanan yang diberikan tercermin organisasi yang memberikan pelayanan atau kualitas individu itu sendiri.

Menurut (Hardiyamsah, 2011;11), aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain dapat diartikan sebagai pelayanan. Pada hakikatnya serangkaian kegiatan disebut pelayanan. Karena itu, proses pelayanan berlangsung secara rutin serta berkesinambungan, yang meliputi seluruh kehidupan organisasi dan masyarakat. Proses tersebut dilakukan untuk memenuhi kebutuhan terhadap penerima dan pemberi pelayanan.

Pelayanan merupakan kegiatan yang tidak dapat didefinisikan secara tersendiri yang pada hakikatnya bersifat *intangibile* (tidak rata), yang merupakan pemenuhan kebutuhan dan tidak harus terikat pada penjualan produk atau pelayanan lain. Sedangkan menurut (Moenir, 2014;16-17), "Pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain yang langsung".

Aktivitas pelayanan ini merupakan hubungan antara penerima dan pemberi pelayanan yang dapat dilakukan dengan menggunakan peralatan. Berdasarkan beberapa pengertian diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

Artinya, objek yang dijalan adalah masyarakat yang terdiri dari individu, golongan, suku/ras, dan organisasi. Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga, pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa Inggris "*public*" yang berarti masyarakat umum dan Negara. Kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum/orang banyak/khalayak ramai. Menurut (Dwiyanto Agus, 2005;141) pelayanan publik adalah "serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna".

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintah, karena pelayanan publik bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009 pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut (Rahmayanty Nina, 2013:85) Pelayanan publik adalah “semua kegiatan/pelaksanaan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai usaha untuk pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan”. Menurut KEP.MENPAN No. 63 Tahun 2004 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan Perundang-undangan. Hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat.

Berdasarkan uraian mengenai pengertian pelayanan publik ini, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik, maupun jasa publik. Tujuan pelayanan publik adalah menyediakan barang dan jasa yang terbaik bagi masyarakat. Barang dan jasa yang terbaik adalah yang memenuhi apa yang dijanjikan atau apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik yang terbaik adalah yang memberikan kepuasan terhadap publik, jika perlu melebihi harapan publik.

2.1.2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi ataupun melebihi harapan.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai hal itu, maka dituntut kualitas pelayanan publik sebagai berikut :

- 1) **Transparansi**, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah difahami.
- 2) **Akuntabilitas**, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan Peraturan-Perundang-undangan.
- 3) **Kondisional**, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- 4) **Partisipatif**, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) **Kesamaan Hak**, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi yang dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dll.

2.1.3. Inovasi Pelayanan Publik

Menurut KEP.MENPAN Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif ataupun adaptasi modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Sedangkan menurut (Hilda, 2014) Inovasi pelayanan publik adalah cara/upaya menerapkan terobosan-terobosan atau ide yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk mencapai tujuan dan memenuhi kebutuhan penerima layanan serta memberikan kontribusi bagi pengguna layanan dalam hal kualitas pelayanan

Berdasarkan hal tersebut, maka inovasi pelayanan publik berarti tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual, dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan baru dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada. Inovasi pelayanan publik merupakan upaya untuk menjangkau dan menumbuhkan pengetahuan serta terobosan dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Untuk meningkatkan pelayanan, masyarakat diupayakan terlibat dalam penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan survey kepuasan pelayanan publik, serta penyampaian keluhan, pengaduan, apresiasi. Keterlibatan dan partisipasi masyarakat ini akan mendukung penyempurnaan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Berdasarkan Pasal 15 dan Bab V Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik ini Penyelenggara Pelayanan Publik itu sendiri yang terdiri atas :

- 1) Standar Pelayanan Komponen standar pelayanan yang dimaksud sekurang-kurangnya meliputi ; dasar hukum, persyaratan, *system* mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, sarana, prasarana, fasilitas dan lain-lain.
- 2) Maklumat Pelayanan
- 3) Sistem Informasi Pelayanan

Rangkaian kegiatan yang meliputi penyimpanan dan pengelolaan informasi serta mekanisme penyampaian informasi dan

penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat dan sebaliknya dalam bentuk lisan, tulisan latin, dan lain-lain.

4) Pelayanan Khusus

Pelayanan dengan perlakuan khusus kepada anggota masyarakat tertentu antara lain penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil, anak-anak korban bencana alam, dll.

2.2. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu

Menurut (Herbert A. Simon, 1999) definisi administrasi sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Pengertian pelayanan administrasi terpadu adalah bagian dari mekanisme pemberian layanan dalam bentuk perizinan maupun non perizinan di satu tempat. Layanan terpadu dibedakan menjadi dua bentuk, yakni :

- 1) Terpadu satu atap; yaitu dilaksanakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani beberapa pintu.
- 2) Terpadu satu pintu; diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu

2.3. Pengertian Evaluasi Kebijakan

Menurut (Mukarom dan Laksana, 2015: 145). Evaluasi adalah menilai hasil atau produk yang telah dihasilkan dari suatu rangkaian program sebagai dasar

mengambil keputusan tentang tingkat keberhasilan yang telah dicapai dan tindakan selanjutnya yang diperlukan. Evaluasi kebijakan publik merupakan suatu pengkajian secara sistematis, empiris terhadap akibat dari suatu kebijaksanaan, dan program pemerintah yang sedang berjalan dan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai dari kebijaksanaan tersebut menurut Zaenal (Mulyadi, 2016: 121).

Menurut Dunn (Mulyadi, 2016: 121) evaluasi adalah sebuah penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*), kata-kata yang menunjukkan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilai.

2.4. Kebijakan Publik

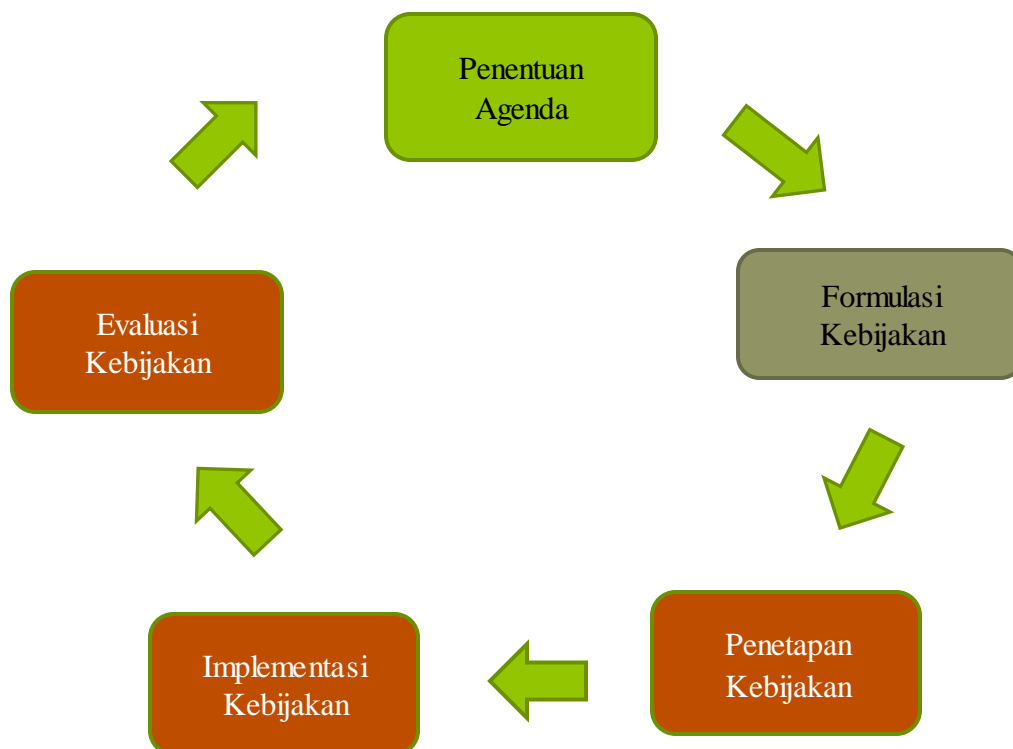
Menurut Thomas R. Dye (Syafie, 2006: 105) definisi "kebijakan publik adalah apapun juga yang dipilih pemerintah, apakah mengerjakan sesuatu atau tidak mengerjakan (mendiamkan) sesuatu itu (*whatever government choose to do or not to do*)". Kebijakan publik adalah suatu rangkaian kegiatan pilihan-pilihan yang saling berhubungan yang dibuat oleh lembaga atau pejabat pemerintah pada bidang-bidang yang menyangkut tugas pemerintahan, seperti pertahanan keamanan, energi, kesehatan, pendidikan, kesejahteraan masyarakat, kriminalitas, dan lain-lain.

Sedangkan menurut (Pasolong, 2007;39) dengan berbagai komparasi yang dikemukakan oleh para ahli yang menaruh minat dalam kebijakan publik, mengungkapkan bahwa pada dasarnya pandangan mengenai kebijakan publik dapat dibagi ke dalam dua wilayah kategori yaitu; Pertama, pendapat ahli yang menyamakan kebijakan publik dengan tindakan pemerintah. Para ahli dalam kelompok ini cenderung menganggap bahwa semua tindakan

pemerintah dapat disebut sebagai kebijakan publik. Kedua, menurut Amir Santoso berangkat dari para ahli yang memberikan perhatian khusus kepada pelaksanaan kebijakan.

2.4.1. Tahapan Kebijakan Publik

Tahap-tahap..kebijakan publik..menurut William Dunn (Budi Winarno, 2007: 32-34) adalah sebagai berikut :



Gambar 2.1 Proses Kebijakan

- 1) Tahap Penentuan Agenda; para pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Sebelumnya masalah ini berkompetisi terlebih dahulu untuk dapat masuk dalam agenda

kebijakan. Pada akhirnya, beberapa masalah masuk ke agenda kebijakan para perumus kebijakan. Pada tahap ini mungkin suatu masalah tidak disentuh sama sekali, sementara masalah yang lain ditetapkan menjadi fokus pembahasan, atau ada pula masalah karena alasan-alasan tertentu ditunda untuk waktu yang lama. (Usman, 2009)

- 2) Tahap formulasi kebijakan; masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan (policy alternatives/policy options) yang ada. Dalam perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah. Dalam tahap ini masing-masing aktor akan bersaing dan berusaha untuk mengusulkan pemecahan masalah terbaik.
- 3) Tahap Penetapan Kebijakan; dari sekian banyak alternatif kebijakan yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan tersebut diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau putusan pengadilan.
- 4) Tahap Implementasi Kebijakan; suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan-catatan elit jika program tersebut tidak

diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah di tingkat bawah. Kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya finansial dan manusia.

Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bersaing. Beberapa implementasi kebijakan mendapat dukungan para pelaksana (implementors), namun beberapa yang lain mungkin akan ditentang oleh para pelaksana.

- 5) Tahap Evaluasi Kebijakan; dalam tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi, untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan, yaitu memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat. Oleh karena itu, ditentukan ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan publik yang telah dilaksanakan sudah mencapai dampak atau tujuan yang diinginkan atau belum.

2.4.2. Indikator Kebijakan

Dalam pelaksanaan evaluasi kebijakan digunakan kriteria-kriteria umum yang dimaksudkan untuk memberi arahan bagi evaluator. Kriteria-kriteria yang dirumuskan akan dapat dijadikan sebagai salah satu patokan dalam menentukan apakah suatu kebijakan berhasil atau gagal. William N.Dunn membedakan 6 macam kriteria untuk menilai kebijakan, yaitu sebagai berikut (Anggara, 2014: 279-280)

Tabel 2.2 Indikator Evaluasi Kebijakan

Jenis Kriteria	Pertanyaan
Efektivitas	Apakah hasil yang diinginkan telah tercapai?
Efisiensi	Seberapa banyak upaya yang diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan?
Kecukupan	Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan untuk memecahkan masalah?
Pemerataan	Apakah biaya manfaat distribusikan secara merata pada kelompok-kelompok yang berbeda?
Responsivitas	Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan/preferensi atau nilai-nilai kelompok tersebut?
Ketetapan	Apakah hasil (tujuan) yang diinginkan berguna atau bernilai?

Kriteria-kriteria di atas merupakan tolak ukur atau indikator dari evaluasi kebijakan publik. Dikarenakan penelitian ini menggunakan metode kualitatif maka pembahasan dalam penelitian ini berhubungan dengan pertanyaan yang dirumuskan oleh William M. Dunn (Anggara, 2014: 279-280) yang menggambarkan kriteria-kriteria evaluasi kebijakan yang meliputi 6 (enam) tipe sebagai berikut:

- a) Efektifitas berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan.

Efektifitas yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneter.

- b) Efisiensi berkenaan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk meningkatkan tindakan efektifitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dengan rasionalitas ekonomi, adalah merupakan hubungan antara efektifitas dan usaha yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter.
- c) Kecukupan berkenaan dengan seberapa jauh suatu tingkat efektifitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah. Kriteria kecukupan menekankan pada kuatnya hubungan antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan.
- d) Pemerataan/kesamaan indikator ini erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial, dan menuju pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berada dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada pemerataan adalah kebijakan yang akibatnya (misalnya, unit pelayanan atau manfaat moneter) atau usaha (misalnya biaya moneter) secara adil distribusi. Kebijakan yang dirancang untuk mendistribusikan pendapatan, kesempatan pendidikan dan/atau pelayanan publik kadang-kadang direkomendasikan atas dasar kriteria kesamaan. Kriteria kesamaan erat kaitannya dengan konsepsi yang saling bersaing,

yaitu keadilan atau kewajaran dan terhadap konflik etis sekitar dasar yang memadai untuk mendistribusikan risorsis dalam masyarakat antara alternatif kebijakan dan hasil yang diharapkan.

- e) Resvonsivitas merupakan seberapa jauh sebuah kebijakan dapat menyokong suatu kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Kriteria resvonsivitas ini penting karena merupakan analisis yang dapat menyokong semua kriteria lainnya seperti efektifitas, efisiensi, kecukupan, dan kesamaan yang masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan aktual dari suatu kelompok yang semestinya diuntungkan dari adanya sebuah kebijakan.
- f) Ketetapan merupakan kriteria ketetapan secara dekat yang terhubung dengan rasionalitas substantif, karena pertanyaan tentang ketetapan dan kebijakan tidak berkenaan dengan satuan kriteria individu.

2.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas E-Government dalam Pelayanan

Menurut Pekei, (2016:69-70),Efektivitas terkait dengan tingkat keberhasilan di sektor publik, sehingga aktivitas tersebut dianggap efektif jika

aktivitas tersebut memiliki dampak signifikan pada kapasitas penyedia layanan masyarakat yang menetapkan tujuan dalam organisasi. Untuk mencapai sasaran tersebut dibutuhkan faktor yang mempengaruhi efektivitas dalam *e-government* menurut Steers (Umam, 2015:350-352) sebagai berikut :

a) Karakteristik organisasi

Karakteristik organisasi merupakan struktur yang menunjukkan bagaimana organisasi mengatur SDM untuk kegiatan tertentu. Struktur adalah cara yang harmonis untuk membawa orang ke dalam hubungan yang relatif kuat sebagai bagian dari organisasi. Hubungan ini secara menentukan pola interaksi, koordinasi dan perilaku yang berorientasi pada tindakan. Komponen karakteristik organisasi adalah teknologi.

b) Karakteristik lingkungan

Karakteristik lingkungan mempunyai dua lingkungan yaitu eksternal dan internal. Lingkungan eksternal adalah serangkaian kekuatan yang muncul dari batas-batas organisasi yang memengaruhi keputusan dan tindakan dalam organisasi seperti persyaratan peraturan. Lingkungan internal mencakup beberapa karakteristik profesional, seperti orientasi kinerja, yang tujuannya adalah untuk memiliki hubungan dalam hal efektivitas.

c) Karakteristik pekerja

Pekerja atau pegawai merupakan unsur terpenting dalam suatu organisasi. Hal ini membawa konsekuensi bagi para pemimpin untuk lebih mengetahui keadaan pegawainya. Adapun yang harus diperhatikan oleh karakteristik

pekerja yaitu penyesuaian tugas dan keputusan kerja, serta peningkatan prestasi kerja pegawai dalam organisasi sehingga pegawai bekerja lebih efektif.

d) Kebijakan dan praktek manajemen

Kebijakan dan praktik manajemen berfokus pada hal-hal yang dapat dilakukan oleh pemimpin di semua tingkatan untuk mencapai tujuan organisasi, termasuk perumusan strategi, penelitian, penggunaan SDM, manajemen lingkungan kerja, proses komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan.

Dapat disimpulkan bahwa dalam faktor yang mempengaruhi efektivitas *e-governmnet* di Disdukcapil Kota Batam dapat mewujudkan keberhasilan dari faktor organisasi, lingkungan, pekerja, serta kebijakan dan praktik manajemen. Dari faktor yang mempengaruhi tersebut, maka pelayanan administrasi yang menggunakan *e-government* atau pelayanan sangat berpengaruh. Sehingga, dalam menggunakan pelayanan online tersebut Disdukcapil Kota Batam dapat menjalankan tanggung jawabnya untuk melayani masyarakat dengan maksimal.

2.6. Penyelenggaraan Pemerintahan

Pemerintahan pertama-tama diartikan sebagai keseluruhan lingkungan jabatan dalam suatu organisasi. Dalam organisasi negara, pemerintahan sebagai lingkungan jabatan adalah alat-alat kelengkapan negara seperti jabatan eksekutif, jabatan legislatif, jabatan yudikatif dan jabatan supra struktur lainnya. Jabatan-jabatan ini menunjukkan suatu lingkungan kerja tetap yang berisi wewenang tertentu.

Kumpulan wewenang memberikan kekuasaan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Karena itu jabatan eksekutif, jabatan legislatif, jabatan yudikatif, dan lain-lain sering juga disebut kekuasaan eksekutif, kekuasaan legislatif, kekuasaan yudikatif dan lain-lain. Dalam penggunaan istilah “penyelenggaraan pemerintahan” ini, terdapat pro dan kontra diantara para ahli. Satu pihak menurut M. Laica Marzuki pengalih bahasaan kata “bestuur” dengan “penyelenggaraan pemerintahan” dipandang kurang tepat, sebab hal penyelenggaraan itu bukanlah “azas”. penyelenggaraan adalah implementasi yang diselenggarakan adalah azas, tetapi hal penyelenggaraan dimaksud bukanlah azas. Pada pihak lain Ateng Syafrudin justru sependapat dengan kata “penyelenggaraan pemerintahan”, sebab dalam kata “bestuur” (bahasa belanda) atau “steering” (bahasa latin) arti semulanya adalah “mengemudikan”. jadi penterjemahan ke dalam istilah “penyelenggaraan pemerintahan” disini, dimaksudkan pemerintah dalam penyelenggaraan fungsinya.

Dengan demikian dapat ditarik satu pemahaman bahwa yang dimaksud dengan penyelenggaraan pemerintahan daerah adalah pemerintahan daerah dalam arti luas dalam menjalankan fungsinya. Penyelenggaraan pemerintahan meliputi, tata cara penunjukan pejabat, penentuan kebijakan, pertanggungjawaban, pengawasan dan lain-lain. (Ag. Subarsono, 2010)

2.7. Penelitian Terdahulu

- 1) Penelitian ini dilakukan oleh (Cahyadi Robi Kurniawan, 2016).
Jurnal.fh.unila.ac.id, Volume 10, No. 3, ISSN:1978-5186-,E-ISSN:2477-6238. Dengan judul “Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah

Daerah.” Menjelaskan bahwa kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme ”*exit*” dan ”*voice*”. Mekanisme ”*exit*” berarti bahwa jika pelayanan publik tidak berkualitas maka konsumen harus memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik lain yang disukainya. Sedangkan mekanisme ”*voice*” berarti adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah berdasarkan pelayanan yang diterimanya. Untuk itu, kualitas pelayanan publik di semua kementerian/lembaga adalah suatu hal yang mendasar yang harus segera ditingkatkan.

- 2) Penelitian ini dilakukan oleh (Aniwati, 2014). Jurnal Administrasi Negara, Volume 02, No. 4, ISSN:1852-1865. Peneliti dalam melakukan penelitian, menggunakan teknik Purposive Sampling analisis data dan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang diawali dengan proses pengumpulan data, penyederhanaan data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Kesimpulan dari penelitian ini bahwa Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Busang Sangatta Kabupaten Kutai Timur belum maksimal sebagai mestinya hal ini terlihat dari hasil kerja pegawai, baik dari segi kemampuan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan, kualitas pekerjaan yang dihasilkan pegawai, responsibilitas serta disiplin kerja yang ada di kantor Kecamatan Busang

masih banyak kendala yang dihadapi hal ini disebabkan kurangnya perhatian dari pemerintah kabupaten.

- 3) Penelitian ini dilakukan oleh (AFRIAL rozy J., 2019). Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Vol. 16 (2), ISSN 0854-384X. Dengan judul penelitian “Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah” menjelaskan bahwa metode penelitian yang digunakan ialah penelitian kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik kecamatan pada era desentralisasi mengenali dimensi atau atribut layanan yang diprioritaskan oleh kecamatan untuk kinerja yang lebih baik dan melakukan perbandingan studi untuk menganalisis apakah sebuah kecamatan dengan otoritas yang didelegasikan lebih besar memiliki kualitas layanan publik yang lebih baik. Sesuai hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa Kecamatan Katapang, Kabupaten Bandung memiliki kualitas pelayanan yang lebih baik dibanding Kecamatan Dramaga, Kabupaten Bogor. Seperti pendelegasian kewenangan bupati kepada camat yang relatif berjalan lebih efektif di Kabupaten Bandung di banding Kabupaten Bogor. Walaupun demikian, masih terdapat sejumlah catatan yang menandai bahwa kualitas pelayanan publik kecamatan, setelah perubahan kedudukan dan fungsi kecamatan sebagai perangkat daerah, masih belum optimal.
- 4) Penelitian ini dilakukan oleh (Ratih Anggraeni, Soesilo Zauhar, 2016), e- Journal Ilmu Pemerintahan. Volume 4, No. 1, ISSN: 2477-2631. Dengan

judul “Evaluasi Kebijakan Publik (Evaluasi Terhadap Proses Pengadaan Anjungan Mandiri Kepegawaian”, Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang variable yang diteliti. (Burhan Bungin, 2009) Evaluasi hasil menunjukkan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan sistem administrasi terpadu kecamatan pada kantor kecamatan Lubis Induk Kabupaten Numukan yaitu dilihat dari upaya dalam penerapan sistem Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dalam pelaksanaannya yakni dengan memberikan pelayanan yang berpedoman pada Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 agar berjalan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan didalamnya dengan berupaya menerapkan pelayanan berdasarkan alur standar pelayanan sistem administrasi kecamatan yang ada pada Kantor Kecamatan Lubis Induk agar berlaku berdasarkan ketetapan standar pelayanannya, yakni dengan berusaha mengoptimalkan serta, mewujudkan pelaksanaan pelayanan yang berperan aktif dalam memberikan informasi terkait sistem Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan agar masyarakat dapat mengetahui dengan jelas info mengenai penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan berusaha meningkatkan kualitas serta pelayanan agar nantinya pelayanan publik dapat berlaku bagaimana mestinya sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

- 5) Penelitian ini dilakukan oleh 5(Yuningsih Rita, 2016), e-Journal Ilmu Pemerintahan. Volume 4, No. 8, ISSN: 2202-2019. Dengan judul “Kualitas Pelayanan Publik di kantor Perwakilan Pemerintah Daerah Kabupaten Toli-Toli di Kota Palu”, Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang variable yang diteliti. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui salah satu komitmen dalam pembentukan pemerintahan adalah kerelaan warga negara untuk taat kepada aturan-aturan hukum, kesediaan untuk mendukung setiap kebijakan pemerintah, sedangkan pemerintah berkewajiban memberikan kesejahteraan kepada masyarakat. Pemerintah yang mempunyai fungsi memberikan pelayanan (*service*) kepada masyarakat, harus menekankan hal-hal yaitu mendahulukan kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian bahwa petugas/aparatur di Kantor Perwakilan Kabupaten Tolitoli di Palu belum terlalu terlatih untuk dapat menjalin hubungan dengan masyarakat pengguna layanan penginapan sehingga informan merasa petugas/aparatur terlihat tidak bersahabat dan merasa tidak di layani secara prima.
- 6) Penelitian ini dilakukan oleh (Hidayat Wahyu, Hartawan dan Mustari Hasanudin 2017), e-Journal Ilmu Pemerintahan. Volume 5, No. 10, IISN 2302-2019.. Dengan judul “Penerapan Program Pelayanan Administrasi

Terpadu Kecamatan Palu Timur Kota Palu (Study Tentang Implementasi Program Pelayanan E-KTP)”, Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran serta penjelasan tentang variable yang diteliti. Hasil observasi diatas menunjukkan bahwa pelaksanaan program pelayanan E – KTP masih belum efektif, dan sudah terindikasi mengalami masalah dalam pelaksanaannya. Ketidakefektifan ini menjadi alasan dan motivasi penulis untuk tertarik dalam mengkaji dan meneliti secara mendalam Implementasi Program Pelayanan E-KTP. Tujuannya antara lain adalah melalui penelitian ini penulis dapat mengungkapkan faktor-faktor apa saja yang menyebabkan Implementasi Pelayanan E-KTP belum efektif dan optimal sehingga penulis mengambil judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Palu Timur Kota Palu (*Study Implementasi tentang Pelayanan E-KTP*)”.

- 7) Penelitian ini dilakukan oleh (Saputra, 2015)), e-Journal Ilmu Pemerintahan. Volume 3, No. 4, ISSN 1593-1607.. Dengan judul “Evaluasi Kebijakan Peraturan Walikota Bontang Nomor 73 Tahun 2012 Tentang Program Fasilitas Partisipasi Masyarakat Di Kelurahan Bontang Lestari Kecamatan Bontang Selatan Kota Bontang”). Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan situasi dan kondisi dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan penelitian survey, wawancara dan dokumentasi guna memperoleh data

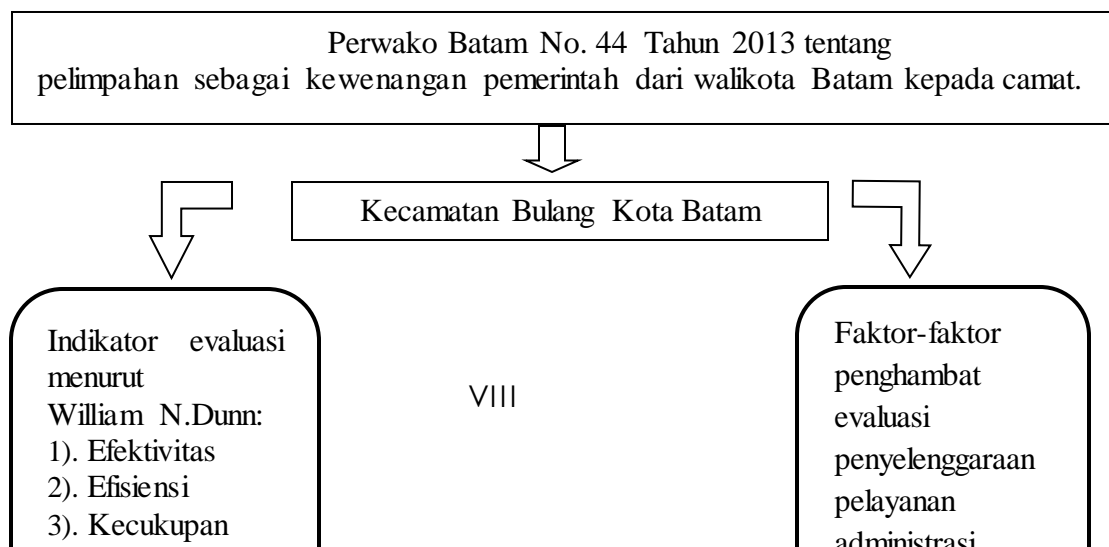
primer mengenai Pelaksanaan Program Fasilitas Partisipasi Masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Pelaksanaan Program Fasilitas Partisipasi Masyarakat berjalan cukup lancar dengan terlaksananya peningkatan penyelenggaraan pemerintahan, pemberdayaan masyarakat dan pembangunan. Namun apabila dikaitkan dengan pencapaian tujuan belum optimal di karenakan adanya faktor-faktor penghambat dan pelaksanaan program Fasilitas Partisipasi Masyarakat dalam pembangunan seperti rendahnya program Fasilitas Partisipasi Masyarakat dalam pembangunan seperti rendahnya SDM aparatur SKPD kelurahan serta kurangnya pendampingan pada setiap Rukun Tetangga (RT) yang mengalami kendala dan kurangnya peran partisipasi masyarakat dalam perencanaan dan pelaksanaan dalam kegiatan Program Fasilitas Partisipasi Masyarakat.

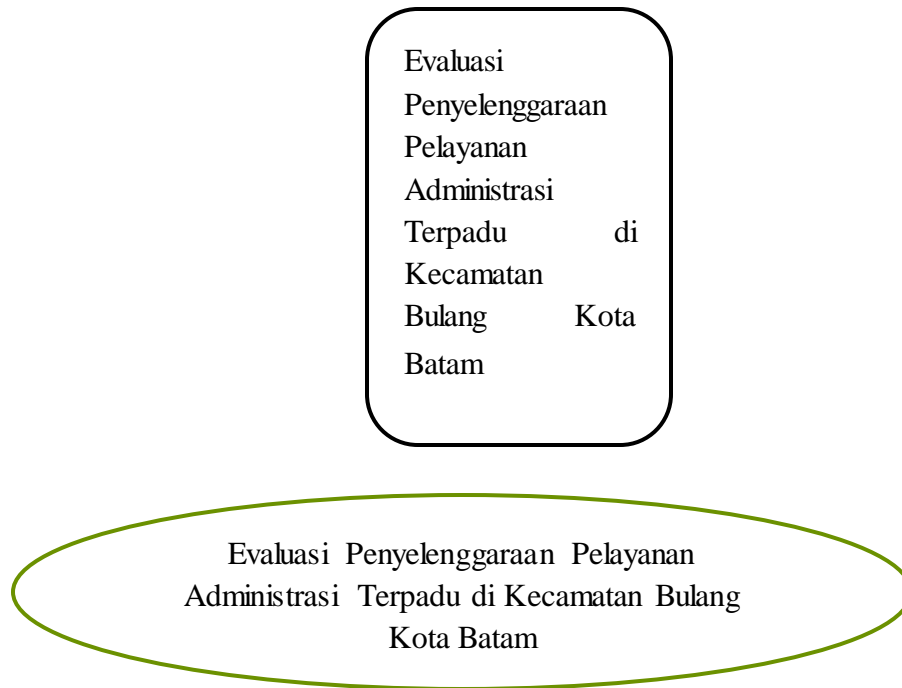
- 8) Penelitian ini dilakukan oleh (Yuni Winarti), e-Journal Internasional Humaniora dan Ilmu Sosial. Volume 12, No.3, ISSN 2321-9203.. Dengan judul “Penerapan Pelayanan Administrasi Terpadu di kantor Kecamatan Gunung pati sebagai upaya mewujudkan pemerintahan yang baik (Good Governance)”. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Fokus dari penelitian ini yaitu (1) Penerapan prinsip-prinsip good governance dalam pelaksanaan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kantor Kecamatan Gunungpati (2)Inovasi penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (3) Kelebihan dan kelemahan pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu

Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gunungpati. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Gunungpati secara umum mengacu pada prinsip-prinsip good governance yakni dengan berdasar pada prinsip kepastian hukum, akuntabilitas, transparansi/keterbukaan dan profesionalisme. Inovasi yang ada dalam PATEN yakni dengan menerapkan pelayanan dengan sistem informasi manajemen.

Kelebihan dari pelayanan administrasi terpadu ini yakni pelayanannya yang cepat, mudah dan murah. Kelemahan dari program ini yakni kurangnya personil petugas pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini yaitu (1) Penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan berdasarkan pada prinsip-prinsip good governance, (2) Pelayanan administrasi terpadu di Kantor Kecamatan Gunungpati diselenggarakan dengan menerapkan pelayanan dengan sistem informasi manajemen (3) Sisi kelebihan dari penyelenggaraan pelayanan yakni dari segi fasilitas yang sudah sangat lengkap dan kekurangannya yaitu kurangnya koordinasi pembagian tugas sehingga beberapa loket tidak dijaga oleh petugas.

2.8. Kerangka Berfikir





Gambar 2.3. Kerangka Berfikir



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Setiap penelitian ilmiah selalu menggunakan metode ilmiah yang sesuai dengan kaidah-kaidah ilmiah sehingga suatu penelitian dapat diandalkan kesahannya. Sesuai judul, rumusan masalah, dan tujuan yang telah dipaparkan diatas maka kategori penelitian yang digunakan dalam penelitian skripsi ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan menggunakan pendekatan deskriptif. Metode penelitian kualitatif sering disebut dengan metode penelitian *naturalistic* karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*)/

3.2. Fokus Penelitian

Sesuai dari pandangan penelitian kualitatif, peneliti akan melakukan suatu pembahasan masalah, dan pembatasan masalah itu dinamakan dengan fokus penelitian, gejala itu bersifat *holistic* (menyeluruh, tidak dapat dipisah-pisahkan), sehingga peneliti kualitatif tidak akan menetapkan penelitiannya hanya karena berdasarkan *variable* penelitian, tetapi keseluruhan situasi sosial yang diteliti yang meliputi aspek tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergi. Dimana fokus penelitian bermakna pokok masalah yang masih bersifat umum.

Adapun fokus penelitian adalah tentang Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu di Kecamatan Bulang Kota Batam.

3.3. Sumber Data

Asal mula/sumber data dalam penelitian kualitatif adalah sumber penyedia informasi serta yang mendukung informasi tentang banyak hal yang menjadi sebuah pusat perhatian penelitian. Sebagai contoh jenis data dapat dibedakan menjadi dua yaitu data primer dan data sekunder.

Adapun data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1) Data primer

Sumber data primer adalah data yang diperoleh melalui penelitian lapangan dengan cara melakukan wawancara, observasi, dan alat bantu lainnya. Sumber data primer didapatkan langsung dari sumbernya (subyek penelitian) yang langsung berhubungan dengan peneliti yaitu Camat Bulang, Kasi Pelayanan Umum, Kasi Pemerintahan, Kasi Pembangunan dan Pemberdayaan Masyarakat, Kasi Ketentraman dan Ketertiban, dan masyarakat yang memanfaatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Bulang, Pulau Buluh, Kota Batam yang mampu memberikan informasi.

2) Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang mendukung data primer, dapat berupa catatan-catatan resmi, laporan-laporan atau dokumen, majalah, karya tulis ilmiah, makalah serta data pendukung lainnya. Data sekunder ini dapat diperoleh dari publikasi ilmiah. Adapun batasan dari data sekunder tersebut adalah sepanjang mendukung isi dan pembuatan yang akan diperlukan dalam penelitian ini. Maka dari data sekunder yang ada dalam penelitian ini didapatkan dari Kecamatan Bulang, Pulau Buluh, Kota Batam, seperti profil dan laporan lainnya.

3.4. Metode Pengumpulan Data

Menurut (Prof. Dr. Afrizal, 2015), teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, yaitu:

- a. Wawancara mendalam yaitu seorang peneliti tidak melakukan wawancara berdasarkan sejumlah pertanyaan yang telah disusun dengan mendetail dengan alternatif jawaban yang telah dibuat sebelum melakukan wawancara, melainkan berdasarkan pertanyaan yang umum yang kemudian didetailkan dan dikembangkan ketika melakukan wawancara atau setelah melakukan wawancara untuk melakukan wawancara berikutnya.
- b. Pengumpulan dokumen (tulisan-tulisan) yaitu para peneliti mengumpulkan bahan tertulis seperti berita di media, notulen rapat, surat menyurat dan laporan untuk mencari informasi yang diperlukan.
- c. Melakukan observasi terlibat yaitu peneliti untuk mengetahui sesuatu yang sedang terjadi atau yang sedang dilakukan perlu merasa untuk melihat sendiri, mendengarkan sendiri, atau merasakan sendiri.

Tabel 3.1 Daftar Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan
1	Nasrun	Area Pelayanan Kantor Camat Bulang
2	Kasenda Nuch	Kasi Pelayanan Umum
3	Intan Nurmala	Kasubag Kepegawaian
4	Muhamad Ali	RW Setokok
5	Ibu. Rumiati	Masyarakat Kecamatan Bulang

3.5. Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan (Sugiyono, 2012: 243), teknik analisis data merupakan suatu pelaksanaan pencarian serta penyesuaian secara terstruktur data yang di peroleh dari hasil wawancara dan observasi lapangan sehingga menjadi jelas dan mudah untuk di mengerti. Dalam penelitian kualitatif ada tiga tahap teknik analisis data yaitu:

- 1) Tahap memasuki lapangan dengan *grand tour* dan *minitour question*, analisis datanya dengan analisis domain.
- 2) Tahap menentukan fokus, teknik pengumpulan data dengan *minitour question* dan analisis data dengan analisis taksonomi.
- 3) Tahap *selection*, pertanyaan yang digunakan adalah pertanyaan struktural dan analisis data dengan analisis komponensial serta dilanjutkan analisis tema.

3.6. Keabsahan Data

Untuk menentukan mungkinkah hasil penelitian dapat ditentukan valid atau tidaknya, maka dalam penelitian ini, maka dapat dilakukan dengan uji sebagai berikut (Prof. Dr. A. Muri Yusuf, 2019) :

- a) Uji *kredibilitas*, akuratnya, dan kebenaran data yang dikumpul/hasil penelitian antara lain dilakukan berbagai cara :
 - 1) Memperpanjang waktu keikutsertaan peneliti di lapangan.
 - 2) Meningkatkan ketekunan pengamatan berarti harus lebih teliti serta berkepanjangan. Sehingga adanya urutan semua peristiwa dapat direkam secara sistematis dan pasti.
 - 3) Melakukan Triangulasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data untuk mendapatkan temuan data dengan menggunakan sumber.
 - 4) Menggunakan bahan referensi yang tepat.
- b) Uji *transferability*, yaitu konsep yang sama dengan validitas eksternal yang menggeneralisasi.
- c) Uji *dependibility*, yaitu ketepatan hasil penelitian ditentukan berbagai faktor, antara lain reliabilitas instrument sebagai alat pengumpul data.
- d) Uji *konfirmability*, yaitu melihat hasil uji penelitian dengan hasil proses penelitian.

3.7. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1) Tempat Penelitian

Dalam melaksanakan penelitian ini, penulis memilih lokasi penelitian di Kantor Kecamatan Bulang. Penulis memilih tempat penelitian dengan pertimbangan bahwa lokasi penelitian relevan dengan masalah yang akan diteliti. Adapun Kecamatan Bulang terletak di Pulau Buluh, Kota Batam Provinsi Kepulauan Riau. Dan kemudian untuk memperbanyak data dalam penelitian ini, maka peneliti menetapkan situasi dan keadaan dalam pengumpulan data yang dimulai dari kecamatan Bulang Kota Batam. Pertimbangan peneliti mengerjakan penelitian di Kecamatan Bulang ialah selaku bagian dari institusi yang menerapkan penyelenggaraan pelayanan administrasi terpadu kecamatan.

2) Jadwal Penelitian

Tabel 3.2. Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Bulan																				
		March 2020			April 2020			Mei 2020			Juni 2020			Juli 2020								
1.	Studi Pustaka	■	■	■	■																	
2.	Penyusunan Proposal		■	■	■	■	■															
3.	Observasi					■	■	■	■	■												
4.	Pengumpulan data									■	■	■	■									
5.	Pengolahan Data										■	■	■	■	■	■	■					
6.	Analisa Hasil Penelitian													■	■	■	■					
7.	Penyusunan Laporan																■	■	■			
8.	Penyerahan Laporan																	■	■	■		
9.	Sidang Hasil																			■	■	

