

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PENYELENGGARAAN KETERTIBAN UMUM
(Studi di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang)**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana
Program Strata 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area**

OLEH

MISIDA NOVA SARI DEWI Br MARPAUNG

16.852.0049



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 2 0**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 14/1/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)14/1/21

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Analisis Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum (Studi di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang)

N a m a : MISIDA NOVA SARI DEWI Br MARPAUNG

N I M : 16.852.0049

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Syafruddin Ritonga, MAP


Beby Masitho Batubara, S.Sos., MAP

Diketahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Medan Area**





Dr. Heri Kusmanto, MA

LEMBAR PENGESAHAN

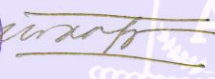
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum (Studi di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang)
Nama : Misida Nova Sari Dewi Marpaung
NPM : 16.852.0049
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik


Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing


Dr. Syafruddin Ritonga, MAP
Pembimbing I


Beby Masitho Batubara, S.Sos, MAP
Pembimbing II




Dr. Heri Kusmanto, MA
Ilmu Sosial dan Politik


Nina Angelia, S.Sos, M.Si
Ka. Prodi Ilmu Administrasi Publik

Tanggal Lulus :

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian – bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi – sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 08 Oktober 2020



MISIDA NOVA SARI DEWI Br MARPAUNG

Dipindai dengan CamScanner

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Misida Nova Sari Dewi Br Marpaung
NPM : 168520049
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right)** atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum (Studi di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang).

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada tanggal : 8 Oktober 2020
Yang menyatakan


(Misida Nova S.D. Marpaung)

ABSTRAK

Analisis Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum
(Studi di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang)

Oleh :
MISIDA NOVA SARI DEWI Br MARPAUNG
16.852.0049

Kabupaten Deli Serdang mempunyai letak yang sangat strategis yang mengelilingi Kota Medan sebagai ibukota Provinsi Sumatera Utara dan berbatasan langsung dengan Kota Binjai, Kabupaten Langkat, Karo, Simalungun dan Serdang Bedagai. Sebagai wilayah yang mengelilingi Ibukota Propinsi Sumatera Utara, kabupaten ini memiliki bagian-bagian wilayah yang telah terbangun namun belum tertata dengan baik, khususnya yang berbatasan dengan Kota Medan dan Binjai. Kondisi ini mempunyai dampak negatif seperti kemacetan lalu lintas, polusi, tidak tertatanya bangunan permukiman, fasum, fasos, Pedagang kaki lima dan lain-lain. Hal ini tentu saja menuntut kerja optimal aparat Satuan Polisi Pamong Praja dalam menciptakan Ketentraman dan Ketertiban bagi seluruh masyarakat Kabupaten Deli Serdang.

Jenis penelitian ini adalah bentuk deskriptif bersifat kualitatif yang menitik beratkan pada proses, deskripsi analisis, yang bertujuan untuk mengetahui Analisis Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Penertiban Umum (Studi Pada Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Kabupaten Deli Serdang).

Dalam pelaksanaan pelayanan publik dalam penyelenggaraan ketertiban umum dari sisi ketepatan waktu, segi fasilitas waktu, segi kemudahan mendapatkan pelayanan, keramahan, kenyamanan, secara keseluruhan berjalan cukup baik, walaupun memiliki kendala-kendala dilapangan namun masih mampu diatasi oleh pihak Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang. Upaya dan hambatan dalam Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Penertiban Umum di Pada Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Kabupaten Deli Serdang. Dari sisi upaya, pihak Dinas Satpol PP melakukan bimbingan dalam ketertiban serta menerima aspirasi masyarakat dan menjelaskannya, memberikan penyuluhan dan sosialisasi peraturan Daerah tentang ketertiban umum dan ketentraman masyarakat. Dari sisi hambatan, yang diperoleh satpol PP adalah belum memadainya jumlah personil aparat Satpol PP. Belum tersedianya gedung kantor dan fasilitas gudang, sumber daya manusia aparat personil Satpol PP yang belum ideal, minimnya peraturan-peraturan sebagai payung hukum

Kata Kunci: *Analisis Pelayanan Publik dan Penyelenggaraan Ketertiban Umum*

ABSTRACT

Analysis of Public Services in Organizing Public Order
(Study at Deli Serdang District Civil Service Police Unit)

By:
MISIDA NOVA SARI DEWI Br MARPAUNG
16.852.0049

Deli Serdang Regency has a very strategic location which surrounds Medan City as the capital of North Sumatra Province and is directly bordered by Binjai City, Langkat, Karo, Simalungun and Serdang Bedagai Districts. As an area that contains the Capital of the Province of North Sumatra, this regency has parts of the area that were built but not yet well ordered, especially those bordering the cities of Medan and Binjai. This condition has negative impacts such as traffic jams, damage, non-settlement building, public facilities, social facilities, street vendors and others. This of course demands optimal work of the Civil Service Police Unit in creating Peace and Order for the entire community of Deli Serdang Regency.

This type of research is a qualitative descriptive form that focuses on the process, description of the analysis, which aims to analyze the Public Analysis in Organizing Public Order (Study on the Civil Service Police Unit in Deli Serdang Regency)

In the implementation of public services in the implementation of public order in terms of timeliness, in terms of time facilities, in terms of ease of getting service, comfort, convenience, all meetings well, despite having support in the field but can still be overcome by the Civil Service Police Unit Serdang Deli district . Public Order in the Regional Civil Service Police Unit in Deli Serdang Regency. In terms of efforts, the Satpol PP Office guided the order and accepted the aspirations of the community and explained it, provided explanations and dissemination of regional regulations on public order and public order. In terms of obstacles, the number of Satpol PP obtained was insufficient. The unavailability of office buildings and warehouse facilities, Satpol PP authority human resources are not yet ideal, at least the regulations as a legal umbrella

Keywords: Analysis of Public Services and Organization of Public Order

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kepada Tuhan YME yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, dan didorong dengan cita-cita, penulis dapat melengkap tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area Program Studi Ilmu Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan, keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung-jawab dan dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah berikut "Analisis Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Kertiban Umum (Studi di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang)".

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah membantu, maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA, selaku Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Medan Area
3. Ibu Nina Angelia, S.Sos., M.Si, selaku Kepala Prodi Ilmu Administrasi Publik
4. Bapak Dr. Syafruddin Ritonga, MAP., selaku Pembimbing I
5. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos. MAP., selaku Dosen Pembimbing II
6. Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area

7. Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang yang telah memberikan izin penelitian dan membantu perolehan data dalam proses pembuatan skripsi ini
8. Orang tua yang tercinta dan serta kepada seluruh keluarga atas doa dan dukungan serta teman-teman khususnya stambuk '16 yang telah memberikan dorongan tersendiri kepada penulis sehingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan.

Demikianlah penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Februari 2020

Penulis



MISIDA NOVA SARI DEWI Br MARPAUNG

16.852.0049

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	
ABSTRAK	Error! Bookmark not defined.
ABSTRACT	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I	Error! Bookmark not defined.
PENDAHULUAN	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.2 Rumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
TINJAUAN PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
2.1 Analisis	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Pengertian Analisis	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Macam-macam Analisis	Error! Bookmark not defined.
2.1.3 Tujuan Analisis	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Tujuan Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.3 Ciri-ciri Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.4 Standar Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.2.5 Kualitas Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
2.3 Ketertiban Umum	Error! Bookmark not defined.
2.3.1 Pengertian Ketertiban Umum	Error! Bookmark not defined.
2.3.2 Ruang Lingkup Ketertiban Umum	Error! Bookmark not defined.
2.4 Tinjauan Umum Satuan Polisi Pamong Praja	Error! Bookmark not defined.
2.5 Kerangka Berpikir	Error! Bookmark not defined.
2.6 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
METODE PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.

3.2	Jenis Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.2	Waktu dan Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.3	Informan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.4	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
3.5	Instrumen Penelitian	Error! Bookmark not defined.
3.6	Teknik Analisis Data	Error! Bookmark not defined.
3.7	Pengujian Keabsahan Data	Error! Bookmark not defined.
1.	Perpanjangan Pengamatan	Error! Bookmark not defined.
3.	Mengadakan Member Check	Error! Bookmark not defined.
BAB IV			Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN			Error! Bookmark not defined.
4.1	Hasil penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.1.1	Gambaran Umum Kabupaten Deli Serdang	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Gambaran Geografi Dan Administrasi Wilayah	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Visi dan Misi	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Struktur Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang	Error! Bookmark not defined.
4.1.5	Tugas Pokok dan Fungsi	Error! Bookmark not defined.
4.1.6	Gambaran Demografi	Error! Bookmark not defined.
4.2	Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
4.2.1	Pelayanan publik dalam penyelenggaraan penertiban umum di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang	Error! Bookmark not defined.
4.2.2	Upaya dan hambatan dalam Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Penertiban Umum di Pada Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Kabupaten Deli Serdang	Error! Bookmark not defined.
BAB V			Error! Bookmark not defined.
KESIMPULAN DAN SARAN			Error! Bookmark not defined.
5.2	Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA			Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Uraian Jadwal Penelitian	31
Tabel 4.1 Pegawai Satpol PP Kabupaten Deli Serdang Menurut Jabatan	46
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Satpol PP Kabupaten Deli Serdang Tahun 2019	46
Tabel 4.3. Sarana dan Prasarana Satpol PP Kabupaten Deli Serdang	51



DAFTAR GAMBAR

Gambar2.1 Kerangka Berpikir	28
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang	41



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, atau kelompok orang, atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting, karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat banyak, yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non pemerintah.

Pelayanan Publik oleh pemerintah dibentuk dengan tujuan untuk menjaga suatu sistem ketertiban di mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintahan pada hakikatnya memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu bentuk interaksi antara penyedia layanan dan penerima layanan. Dengan kata lain dalam hubungan pemerintahan terkandung makna adanya organisasi yang memerintah dan masyarakat yang diperintah, dimana dalam hal ini pemerintah harus mampu menyelesaikan permasalahan yang ada di daerahnya.

Kabupaten Deli Serdang adalah salah satu pemerintahan daerah yang letaknya sangat strategis dimana kabupaten ini mengelilingi kota Medan dan berbatasan langsung dengan Kota Binjai, Kabupaten Langkat, Karo, Simalungun dan Serdang Bedagai. Sebagai wilayah yang mengelilingi Ibukota Propinsi Sumatera Utara, kabupaten ini memiliki bagian-bagian wilayah yang telah terbangun namun belum tertata dengan baik, khususnya yang berbatasan dengan Kota Medan dan Binjai. Kondisi ini mempunyai dampak negatif seperti kemacetan lalu lintas, polusi, tidak tertatanya bangunan permukiman, fasilitas umum, fasilitas sosial, serta adanya pedagang kaki lima. Hal ini tentu saja menuntut kerja optimal aparat Satuan Polisi Pamong Praja yang pada hakikatnya mempunyai tugas dan fungsi dalam menegakkan peraturan daerah dan kepala

daerah, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat serta perlindungan masyarakat. (PP No. 16 Tahun 2018)

Satuan Polisi Pamong Praja kabupaten Deli Serdang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya dalam menjaga ketertiban dan ketentraman umum masyarakat harus memiliki jumlah personil yang memadai agar pelaksanaan tugas berjalan dengan optimal. Adapun jumlah personil Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang pada 2 (dua) tahun terakhir, yaitu berjumlah 318 orang pada Tahun 2018 serta berjumlah 308 orang pada Tahun 2019. Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat bahwa jumlah personil kurang memadai apabila dibandingkan dengan jumlah seluruh kecamatan dan kelurahan yang ada di Kabupaten Deli Serdang, dimana Kabupaten Deli Serdang terdiri dari 22 kecamatan, 14 kelurahan, dan 380 desa dengan luas wilayah mencapai 2.241,68 km² dan jumlah penduduk sekitar 2.114.627 jiwa Tahun (2019) dengan kepadatan penduduk 1200 jiwa/km², hal ini sangat menyulitkan bagi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang dalam melakukan penertiban serta memberikan pelayanan bagi masyarakat. Satuan Polisi Pamong Praja juga dituntut untuk menegakan kebijakan Peraturan Daerah (Perda), namun terkadang Perda yang sudah diberlakukan secara efektif tidak pernah disosialisasikan oleh Pemerintah bersama aparat kepolisian atau instansi terkait, sehingga pemahaman masyarakat akan pentingnya Perda ini amat dangkal. Belum lagi dalam pelaksanaannya, Satuan Polisi Pamong Praja sering sekali bertentangan dengan masyarakat yang merasa mereka tidak mendapatkan haknya dan menganggap tindakan pemerintah tidak adil, sehingga masyarakat melanggar peraturan daerah yang berlaku. Hal tersebut mengakibatkan banyaknya pelanggaran ketertiban umum sebagaimana yang tertuang dalam pasal 30 ayat 1 dan 2 serta pasal 45 ayat 1. (Perda Kabupaten Deli Serdang No. 7 Tahun 2015: Pasal 2). Melihat masalah yang ada, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang sebagai pelayan publik yang diharapkan dapat melaksanakan ketertiban dan ketentraman umum masyarakat belum mampu melaksanakan tugas dan fungsinya secara optimal.

Berdasarkan permasalahan diatas, maka peneliti tertarik untuk memberikan judul pada penelitian ini sebagai berikut : Analisis Pelayanan Publik

Dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum (Studi di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang).

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas maka peneliti merumuskan beberapa masalahnya sebagai berikut :

1. Bagaimana pelayanan publik dalam penyelenggaraan ketertiban umum di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang?
2. Bagaimana upaya dan hambatan dalam pelayanan publik dalam penyelenggaraan ketertiban umum di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik dalam penyelenggaraan ketertiban umum di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang.
2. Untuk mengetahui bagaimana upaya dan hambatan dalam Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Secara akademis, penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah penelitian mengenai pelayanan publik dalam penyelenggaraan penertiban umum di Kabupaten Deli Serdang dan menambah referensi khususnya bagi para mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Medan Area khususnya pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
- b. Secara praktis, dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak yang terkait didalam penelitian dan mengukur kemampuan peneliti dalam membahas dan menggali data yang berhubungan dengan pelayanan publik dalam penyelenggaraan penertiban umum di Kabupaten Deli Serdang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Analisis

2.1.1 Pengertian Analisis

Menurut Spradley (dalam Sugiyono, 2014:89) mengatakan bahwa analisis adalah sebuah kegiatan untuk mencari suatu pola selain itu analisis merupakan cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian dan hubungannya dengan keseluruhan. Analisis adalah suatu usaha untuk mengurai suatu masalah atau fokus kajian menjadi bagian-bagian (*decomposition*) sehingga susunan/tatanan bentuk sesuatu yang diurai itu tampak dengan jelas dan karenanya bisa secara lebih terang ditangkap maknanya atau lebih jernih dimengerti duduk perkaranya (Satori dan Komariyah, 2014:200).

Menurut Sugiyono (2010:244), melakukan analisis adalah pekerjaan sulit, memerlukan kerja keras. Tidak ada cara tertentu yang dapat diikuti untuk mengadakan analisis, sehingga setiap peneliti harus mencari sendiri metode yang dirasakan cocok dengan sifat penelitiannya. Bahan yang sama bisa diklasifikasikan berbeda. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa analisis merupakan penguraian suatu pokok secara sistematis dalam menentukan bagian, hubungan antar bagian serta hubungannya secara menyeluruh untuk memperoleh pengertian dan pemahaman yang tepat.

2.1.2 Macam-macam Analisis

Jika keseluruhan dapat dibedakan antara keseluruhan logik dan keseluruhan realis, maka analisis atau pembagian dibedakan juga atas dua kelompok: analisis logik yaitu penguraian atas dasar konsepnya, dan analisis realis yaitu penguraian atas dasar bendanya.

1. Analisis logik

Analisis logik adalah pemecahbelahan sesuatu ke bagian-bagian yang membentuk keseluruhan atas dasar prinsip tertentu. Pemecah belahan ini menjelaskan keseluruhan atau himpunan yang membentuk *term* sehingga mudah dibeda-bedakan. Analisis logik dibedakan atas dua macam, analisis universal dan analisis dikotomi.

- a. Analisis universal merupakan pemerincian atau penguraian suatu genus dibagikan dalam semua spesiesnya, atau juga dirumuskan pemecahbelahan term umum ke *term-term* khusus yang menyusunnya. Analisis universal untuk hal-hal yang kompleks susunannya, analisis universal mungkin tidak tepat, bahkan untuk hal-hal yang tidak dapat semua diketahui, analisis universal tidak dapat diterapkan karena mungkin ada sesuatu bagiannya yang belum dapat diketahui.
- b. Analisis dikotomi merupakan pemecah-belahan sesuatu dibedakan menjadi dua kelompok yang saling terpisah, yang satu merupakan term positif dan yang lain term negatif. Analisis dikotomi ini didasarkan atas hukum logika “prinsip eksklusi tertii”, yakni prinsip penyisihan jalan tengah. Analisis dikotomi harus menentukan suatu diferensia yang dipilih berbentuk term positif dan kebalikannya membentuk term negatif. Contoh analisis sebagaimana berlaku di Indonesia tentang pembagian ilmu yang pada umumnya dibedakan atas dua macam, yaitu ilmu dibedakan atas eksakta dan non eksakta. Term eksakta adalah term positif dan term non eksakta adalah term negatif. Contoh analisis dikotomi sebagaimana dikemukakan oleh Phorphyry dalam karyanya *Isagoge* tentang klasifikasi alam semesta yakni dari *summum* genus berupa substansi ke *infirma* spesies yaitu manusia, atau juga dari term yang paling umum ke term yang paling khusus yang menyusunnya. Metode analisis dikotomi ini sederhana dan lengkap di samping itu juga tegas, adapun kekurangannya ialah bahwa bagian yang negatif dari dikotomi itu mungkin tidak beranggota (kosong) dan seandainya mempunyai anggota juga tidak dapat diperoleh keterangan mengenai

anggota-anggota tersebut, karena anggota-anggota itu tidak dapat dibagi-bagi lebih lanjut.

2. Analisis realis

Analisis realis yaitu pemecah-belahan berdasarkan atas susunan benda yang merupakan kesatuan atau atas dasar sifat perwujudan bendanya. Analisis realis dibedakan menjadi dua macam, analisis esensial dan analisis aksidental.

- a. Analisis esensial merupakan pemecah-belahan sesuatu hal ke unsur dasar yang menyusunnya.
- b. Analisis aksidental merupakan pemecah-belahan sesuatu hal berdasarkan sifat-sifat yang menyertai perwujudannya

2.1.3 Tujuan Analisis

Analisis pelayanan mencakup pengaplikasian berbagai alat dan teknik analisis dalam rangka untuk memperoleh ukuran-ukuran dan hubungan-hubungan yang berarti dan berguna dalam proses pengambilan keputusan. Dengan demikian, fungsi yang pertama dan yang terutama dari analisis adalah untuk mengkonversi data menjadi informasi. Analisis pelayanan disini yang dilakukan dimaksudkan untuk menambah informasi yang ada.

Secara lengkap tujuan analisis ini dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Dapat memberikan informasi yang lebih luas.
2. Dapat menggali informasi yang tidak tampak secara kasat mata (*explicit*).
3. Dapat mengetahui kesalahan.
4. Membongkar hal-hal yang bersifat tidak konsisten dalam hubungannya dengan suatu baik dikaitkan dengan komponen intern maupun kaitannya dengan informasi yang diperoleh dari luar perusahaan.
5. Dapat memberikan informasi yang diinginkan oleh para pengambil keputusan.

Dapat disimpulkan bahwa dengan melakukan tujuan analisis, maka informasi yang dihasilkan akan menjadi lebih luas, dan dalam hubungan satu pos dengan pos lain akan dapat menjadi indikator tentang posisi dan prestasi.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian 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 yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Karenanya Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional (Tesis Irsan, 2012 : 9).

Menurut Moenir (2010:13), Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Selanjutnya menurut Moenir (2010: 13), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
- 3) Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
- 4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Thoha (Widodo, 2015) Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan) mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrative
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian,

rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. Efisiensi, mengandung arti:
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
2. Ketepatan, waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
3. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
4. Adaptif, cepat menyelesaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Lebih lanjut Thoha (Widodo, 2015) mengatakan, secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayanan masyarakat (public service function), fungsi pembangunan (development function) dan fungsi perlindungan (protection function) Sementara menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No./KEP/25//M.PAN/2/2004 Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dari pendapat di atas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses kegiatan yang menjadi tugas pokok atau tanggung jawab para aparatur pemerintah negara ataupun daerah guna memenuhi segala kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat baik berupa pelayanan administratif ataupun pelayanan jasa demi tercapainya tujuan negara yakni kesejahteraan masyarakatnya.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Pelayanan publik diatur dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pengaturan ini dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Selain itu, pengaturan mengenai pelayanan publik bertujuan agar terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; agar terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik; agar terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan agar terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam perundang-undangan. Untuk menjamin kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan Pembina dan penanggung jawab. Pembina tersebut terdiri atas pimpinan lembaga Negara, pimpinan kementerian, pimpinan lembaga pemerintah non kementerian, pimpinan lembaga komisi Negara atau yang sejenis, dan pimpinan lembaga lainnya; gubernur pada tingkat provinsi; bupati pada tingkat kabupaten; dan walikota pada tingkat kota. Para Pembina tersebut mempunyai tugas melakukan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dari penanggung jawab. Sedangkan penanggung jawab adalah pimpinan kesekretariatan lembaga atau pejabat yang ditunjuk Pembina. Penanggung jawab mempunyai tugas untuk mengkoordinasikan kelancaran penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan standar pelayanan pada setiap satuan kerja; melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik; dan melaporkan kepada

Pembina pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di seluruh satuan kerja unit pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik meliputi pelaksanaan pelayanan; pengelolaan pengaduan masyarakat; pengelolaan informasi; pengawasan internal; penyuluhan kepada masyarakat; dan pelayanan konsultasi. Apabila terdapat ketidakmampuan, pelanggaran dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan yang bertanggung jawab adalah penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggaran. Dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayan terpadu. Selain itu, dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan, dapat dilakukan kerja sama antar penyelenggara meliputi kegiatan yang berkaitan dengan teknis operasional pelayanan dan/atau pendukung pelayanan. Dalam hal penyelenggara yang memiliki lingkup kewenangan dan tugas pelayanan publik tidak dapat dilakukan sendiri karena keterbatasan sumber daya dan/atau dalam keadaan darurat, penyelenggara dapat meminta bantuan kepada penyelenggara lain yang mempunyai kapasitas memadai. Dalam keadaan darurat, permintaan penyelenggara lain wajib dipenuhi oleh penyelenggara pemberi bantuan sesuai dengan tugas dan fungsi organisasi penyelenggara yang bersangkutan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggara dapat melakukan kerja sama dengan pihak lain dalam bentuk penyerahan sebagian tugas penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak lain dengan ketentuan perjanjian kerja sama tersebut dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan; penyelenggara berkewajiban untuk memberikan informasi terkait perjanjian kerja sama tersebut kepada masyarakat; tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama sedangkan tanggung jawab penyelenggaraan secara menyeluruh berada pada penyelenggara; informasi terkait identitas pihak lain dan identitas penyelenggara sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh penyelenggara pada tempat yang jelas dan mudah diketahui oleh masyarakat; dan penyelenggara dan pihak lain mempunyai kewajiban untuk mencantumkan alamat tempat mengadu dan

sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat, laman, *e-mail*, dan kotak pengaduan. Pihak lain yang dimaksud dalam hal ini wajib berbadan hukum Indonesia sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kerja sama yang diselenggarakan tidak menambah beban bagi masyarakat serta dalam rangka untuk menyelenggarakan pelayanan publik.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan wajib disusun oleh penyelenggara dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Dalam penyusunan tersebut wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait. Standar pelayanan meliputi dasar hukum; persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; jangka waktu penyelesaian; biaya/tariff; produk pelayanan; sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; kompetensi pelaksana; pengawasan internal; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; jumlah pelaksana; jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan evaluasi kinerja pelaksana.

Dengan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik, diharapkan penyelenggaraan pelayanan publik dapat menghasilkan kepuasan masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi dan komitmen mutu. Karena orientasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat, masyarakat mendapatkan pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan atau bahkan melebihi dari harapan masyarakat.

2.2.2 Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. (Zeithaml, Valarie A. (et.al).1990) Lebih lanjut Zeithaml mengatakan, tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna layanan, sebagai customers;
3. Berusaha memuaskan pengguna layanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka.
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan.
(Zeithml, Valarie A. (et.al). 1990).

2.2.3 Ciri-ciri Pelayanan Publik

Adapun ciri khusus pelayanan publik menurut Ahmad dalam Sondang P. Siagian (1994:81) adalah :

1. Tidak dapat memilih konsumen.
2. Perencanaan dibatasi oleh peraturan.
3. Pertanggungjawaban yang kompleks.
4. Sangat teliti.
5. Semua tindakan dapat justifikasi.
6. Tujuan dan output sulit diukur dan ditentukan.

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

1. Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam halm ini antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.
2. Waktu Penyelesaian
Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan haruslah berkaitan dengan kepastian waktu dalam memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan lamanya waktu pelayanan masing-masing.
3. Biaya Pelayanan.

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah berkaitan dengan pengenaan biaya yang secara wajar dan terperinci serta tidak melanggar ketentuan yang ada.

4. Produk Pelayanan.

Hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang ditentukan serta terbebas dari kesalahan-kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permohonan yang telah diajukan sebelumnya.

5. Sarana dan Prasarana.

Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi, mesin tik, dll. Serta adanya kenyamanan dan kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.

Azas, prinsip dan standar pelayanan publik Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, kemudian Lijan Poltak Sinambela(2008:6) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

- a. Transparansi Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- c. Akuntabilitas Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang- undangan.
- d. Kondisional Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- e. Partisipatif Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- f. Keamanan Hak Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
- g. Keseimbangan Hak dan kewajiban Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 antara lain adalah :

- a. Kesederhanaan Prosedur pelayanan publik tidak berbelit- belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik; unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- h. Kelengkapan sarana dan prasarana Tersedianya sarana dan prasarana kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kemudahan akses Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- j. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- k. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta

dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan lain- lain.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. “Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib diataati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.” Kep. MENPAN No. 63 Th 2003:VB, meliputi :

- 1) Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan.
- 2) Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengadaan.
- 3) Biaya pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan.
- 4) Produk Pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- 5) Sarana dan prasarana Penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Standar pelayanan tersebut diatas merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan juga berfungsi sebagai indikator dalam penilaian serta evaluasi kinerja bagi penyelenggara pelayanan publik. Dengan adanya standar dalam kegiatan pelayanan publik ini diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

Selain itu untuk menentukan kepuasan masyarakat juga terdapat dalam Keputusan No./KEP/25//M.PAN/2/2004 mengenai pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam keputusan

ini diuraikan empat belas unsur yang dijadikan dasar dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas pelayanan yang disajikan pada suatu unit pemerintahan yang meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepasatian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawab).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan atupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Keempat belas unsur tersebut kemudian dikonversi menjadi pertanyaan yang disampaikan kepada responden. Dengan teknik pengolahan yang telah ditentukan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan tersebut, maka akan muncul kategorisasi kinerja unit pelayanan yang diteliti. Metode inilah yang digunakan pada sektor publik di Indonesia untuk menilai Keputusan Warganegara (citizen satisfaction) atas suatu sajian pelayanan publik. Bila diamati peneliti secara seksama keempat belas unsur tersebut mewakili dimensi kualitas pelayanan. Oleh karenanya, penelitian Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) memiliki cakupan yang lebih luas dibandingkan dengan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Sebab operasionalisasi atas masing-masing dimensi kualitas pelayanan dapat dikembangkan secara fleksibel oleh peneliti untuk memperoleh informasi mengenai kualitas pelayanan pada suatu instansi penyedia layanan publik seperti tempat peneliti di Dinas Satuan Polisi Pamong Praja kabupaten Deli Serdang. Selain itu, konteks pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat lebih mengarah pada kinerja suatu pelayanan bukan pada kualitas pelayanannya.

2.2.5 Kualitas Pelayanan Publik

Memahami konsep pelayanan publik secara sederhana dapat digambarkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan isu penting dalam reformasi birokrasi yang terus berkembang dan penuh kritik dewasa ini. Tujuan pelayanan

publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan dari masyarakat.

Kualitas pelayanan publik merupakan tolak ukur untuk menentukan bagaimana kinerja layanan publik di suatu lembaga penyedia layanan publik. Pasalong (2010:132) mengemukakan bahwa pelayanan publik sebagai kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyanggah arti relatif bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya itu terpenuhi berarti kualitas suatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik menurut Mahmudi (2010:228) adalah asas pelayanan publik yang perlu diperhatikan oleh instansi penyedia layanan publik. Asas pelayanan publik tersebut diantaranya adalah Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Tidak diskriminatif (kesamaan hak), dan kesinambungan hak dan kewajiban.

Widodo (2015:162) mengemukakan bahwa arah yang dicapai oleh pemerintah daerah dalam memberikan layanan publik, tidak lain yakni layanan yang lebih baik (*better*), lebih dekat (*closer*), lebih murah (*cheaper*) dan lebih cepat (*faster*). Muaranya yakni terwujudnya kepuasan masyarakat dalam menerima layanan yang diberikan oleh perangkat pemerintah daerah.

Paiman Napitulu (2007:174), menyatakan bahwa Prinsip kepuasan masyarakat dalam proses pelayanan jasa publik oleh pemerintah sebagai service provider sangat penting karena hanya dengan memenuhi kebutuhan pelanggan secara memuaskan, keberadaan pemerintah itu diakui dan mendapatkan legitimasi serta kepercayaan dari rakyatnya.

Hal ini berarti pemerintah sebagai pemberi pelayanan mempunyai peranan penting untuk memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah yang mendapat kepercayaan atau legitimasi dari masyarakat dalam melaksanakan

proses pelayanan jasa publik, haruslah benar-benar dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya, tanpa membedakan suku, agama, golongan, ras dan lainnya

Selanjutnya menurut Subarsono (2011:142), Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi akan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk memproses pelayanan, budaya, birokrasi, dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah sub variabel seperti tingkat pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja dan variasi pelatihan yang telah diterima. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran (output) yang akan dihasilkan. Apabila organisasi menggunakan teknologi modern seperti komputer maka metode dan prosedur kerja berbeda dengan ketika organisasi menggunakan cara kerja manual. Melalui adopsi teknologi modern dapat menghasilkan output yang lebih banyak dan berkualitas yang relatif lebih cepat.

Sesungguhnya, kebanyakan organisasi memiliki aspek-aspek tertentu dari birokrasi walaupun tidak seaneh organisasi bersifat birokrasi sempurna. (Winardi, 2011:91), maka birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional kepada seluruh masyarakat.

Pelayanan publik menurut Harbani Pasolong (2012:128), adalah: Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Selanjutnya Widodo (2015:163), mengemukakan bahwa kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi yang dialami oleh masyarakat.

Menurut Tjiptono (2005: 56), kualitas pelayanan adalah suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat

melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Menurut Tjiptono, definisi kualitas pelayanan ini adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan keinginan konsumen serta ketepatan cara penyampaiannya agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan pelanggan tersebut. Dalam kualitas pelayanan yang baik, terdapat beberapa jenis kriteria pelayanan, antara lain adalah sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan, termasuk didalamnya waktu untuk menunggu selama transaksi maupun proses pembayaran;
2. Fasilitas, Sarana dan Prasarana yang dimiliki untuk memberikan pelayanan;
3. Sopan santun dan keramahan ketika memberikan pelayanan;
4. Kemudahan mendapatkan pelayanan, yaitu seperti tersedianya sumber daya manusia untuk membantu melayani konsumen, serta fasilitas pendukung seperti komputer untuk mencari ketersediaan suatu produk;
5. Kenyamanan konsumen, yaitu seperti lokasi, tempat parkir, ruang tunggu yang nyaman, aspek kebersihan, ketersediaan informasi, dan lain sebagainya.

Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang profesional setidaknya didasarkan pada akuntabilitas, dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah) melalui penguatan pranata pelayanan dengan lebih mengedepankan efektivitas pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran, sederhana dalam prosedur dan tata cara pelayanan yang diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan, perlunya kejelasan dan kepastian (transparan) mengenai kepastian mengenai persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya, maupun jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

Demikian pula halnya pelayanan publik yang berkualitas memerlukan keterbukaan yang mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta, efisiensi berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan, pencegahan atas pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait, ketepatan waktu pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan, responsif yang lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani maupun adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis dewasa ini menjadikan birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran

(revitalisasi) dalam memberikan pelayanan publik. Bermula dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogik dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatik (Widodo, 2015:162).

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama rules atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta, karena apabila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan vested interest dan menjadi tidak adil (unfair rule). Maka peran pemerintah yang akan tetap melekat disepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

2.3 Ketertiban Umum

2.3.1 Pengertian Ketertiban Umum

Ketentraman dan ketertiban, berasal dari kata dasar “tentram” dan “tertib” yang pengertiannya menurut W.J.S Poerwadarminta (2003: 256) adalah “Tentram ialah aman atau (tidak rusuh, tidak dalam kekacauan) misalnya didaerah yang aman, orang-orang bekerja dengan senang, tenang (tidak gelisah, tenang hati, pikiran). Misalnya sekarang barulah ia merasa tentram, tiada tentram hatinya ketentraman artinya keamanan, ketenangan (pikiran). Selanjutnya Tertib ialah aturan, peraturan yang baik, misalnya tertib acara aturan dalam sidang (rapat dan sebagainya), acara program, tertib hukum yaitu aturan yang bertalian hukum. ketertiban artinya aturan peraturan, kesopanan, peri kelakuan yang baik dalam pergaulan, keadaan serta teratur baik.” Berdasarkan kedua pengertian di atas terdapat keterkaitan yang erat di mana dengan adanya rasa aman, masyarakat merasa tenang maka timbullah masyarakat yang tertib hukum dengan segala peraturan yang berlaku dan begitu pula sebaliknya dengan adanya sikap tertib

terhadap sesuatu dimana saling menghormati peraturan yang ada, saling mengerti posisi masing-masing, maka masyarakat dapat merasa bahwa di dalam kondisi yang ia hadapi masyarakat dapat merasa aman secara jasmani dan psikis, damai dan tenang tanpa adanya gangguan apapun dan itulah yang disebut terciptanya suasana tentram. Di sisi lain yang dimaksud dengan ketentraman dan ketertiban umum dalam Pasal 13 Ayat (1) Huruf C Undang-Undang No.12 Tahun 2008 menetapkan bahwa “ketertiban umum dan ketentraman masyarakat pada ketentuan ini termasuk penyelenggaraan perlindungan masyarakat”. Definisi tersebut menunjukkan bahwa ketentraman dan ketertiban itu menunjukkan suatu keadaan yang mendukung bagi kegiatan pemerintah dan rakyatnya dalam melaksanakan pembangunan, sedangkan menurut Pasal 1 Angka 10 Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 2010 ketertiban umum dan ketentraman masyarakat adalah suatu keadaan dinamis yang memungkinkan pemerintah, pemerintah daerah, dan masyarakat dapat melakukan kegiatannya dengan tenteram, tertib, dan teratur.

Berdasarkan beberapa definisi di atas, peneliti menyimpulkan bahwa ketertiban umum adalah suatu keadaan yang aman, tenang dan bebas dari gangguan atau kekacauan yang menimbulkan kesibukan dalam bekerja untuk mencapai kesejahteraan masyarakat seluruhnya yang berjalan secara teratur sesuai hukum dan norma-norma yang ada. Hal ini menunjukkan pula bahwa ketentraman ketertiban masyarakat sangat penting dan menentukan dalam kelancaran jalannya pemerintahan, pelaksanaan pembangunan serta pembinaan kemasyarakatan dalam suatu wilayah/daerah sehingga tercapainya tujuan pembangunan yang diharapkan untuk kesejahteraan masyarakat.

2.3.2 Ruang Lingkup Ketertiban Umum

Ruang Lingkup penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat terdiri dari pembinaan dan operasi penertiban umum dan ketenteraman masyarakat yang menjadi kewenangan Satuan Polisi Pamong Praja antara lain :

- a) Tertib tata ruang.
- b) Tertib jalan.
- c) Tertib angkutan jalan dan angkutan sungai.

- d) Tertib jalur hijau, taman dan tempat umum.
- e) Tertib sungai, saluran, kolam, dan pinggir pantai.
- f) Tertib lingkungan.
- g) Tertib tempat usaha dan usaha tertentu.
- h) Tertib bangunan.
- i) Tertib sosial.
- j) Tertib kesehatan.
- k) Tertib tempat hiburan dan keramaian.
- l) Tertib peran serta masyarakat.
- m) Ketentuan lain sepanjang telah ditetapkan dalam peraturan daerah masing-masing.

2.4 Tinjauan Umum Satuan Polisi Pamong Praja

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja, dalam Bab I (1) mengenai ketentuan umum disebutkan Satuan Polisi Pamong Praja, yang selanjutnya disingkat SatPol PP, adalah bagian perangkat daerah dalam penegakan peraturan daerah (Perda) dan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat. Polisi Pamong Praja adalah anggota SatPol PP sebagai aparat pemerintah daerah dalam penegakan perda dan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat yang dipimpin oleh seorang kepala satuan dan berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah. Satuan Polisi Pamong Praja dibentuk dalam rangka “Government Security Appracyhhy” yang pada hakekatnya berbeda dengan keberadaan Hansip dan Kamra yang dibentuk dalam rangka perwujudan sistem “HANKAMRATA”. Kedudukan Polisi Pamong Praja tidak dapat disamakan dengan keberadaan Polisi Khusus (Polisi Kehutanan, Bea Cukai, Imigrasi, dll). Polsus dibentuk berdasarkan KEPRES No. 372 Tahun 1952 bertugas melakukan tugas polisi terbatas, pada pejabat/alat atau organ/badan sipil pemerintah yang oleh atau kuasa undang-undang diberi kewenangan melaksanakan tugas kepolisian dalam rangka menegakkan suatu ketentuan perundang-undangan, sedangkan Satuan Polisi Pamong Praja bertugas membantu kepala daerah di bidang tugas penyelenggaraan pemerintah umum yang aspek dan implikasinya cukup luas dan tidak terbatas

pada suatu masalah saja. (Buku Pembinaan Polisi Pamong Praja oleh Dirjen Pemerintah Umum dan Otonomi Daerah Depdagri, 2000).

Tugas pokok dan fungsi Satuan Polisi Pamong Praja Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 6 Tahun 2010 tentang Satuan Polisi Pamong Praja, dalam Bab II (4) SatPol PP mempunyai tugas menegakkan peraturan daerah dan menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat serta perlindungan masyarakat.

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud Pasal 4, SatPol PP mempunyai fungsi sebagai berikut yang diatur dalam Bab II (5), yaitu:

- a. Penyusunan program dan pelaksanaan penegakan Perda, penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat serta perlindungan masyarakat.
- b. Pelaksanaan kebijakan penegakan Perda dan peraturan kepala daerah.
- c. Pelaksanaan kebijakan penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat di daerah.
- d. Pelaksanaan kebijakan perlindungan masyarakat.
- e. Pelaksanaan koordinasi penegakan Perda dan peraturan kepala daerah, menyelenggarakan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat dengan Kepolisian Negara Republik Indonesia, Penyidik Pegawai Negeri Sipil daerah, dan/atau aparaturnya.
- f. Pengawasan terhadap masyarakat, aparaturnya, atau badan hukum agar mematuhi dan menaati Perda dan peraturan kepala daerah.
- g. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh kepala daerah.

Kewajiban Satuan Polisi Pamong Praja Selanjutnya pengertian kewajiban menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sesuatu yang menjadi keharusan untuk dikerjakan. Dalam Bab III (8) Peraturan Pemerintah No. 6 Tahun 2010 disebutkan mengenai kewajiban SatPol PP dalam melaksanakan tugasnya, yakni :

- a. Menjunjung tinggi norma hukum, norma agama, hak asasi manusia, dan norma sosial lainnya yang hidup dan berkembang di masyarakat.
- b. Membantu menyelesaikan perselisihan masyarakat yang dapat mengganggu ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat.

- c. Melaporkan kepada Kepolisian Negara Republik Indonesia atas ditemukannya atau patut diduga adanya tindak pidana.
- d. Menyerahkan kepada Penyidik Pegawai Negeri Sipil daerah atas ditemukannya atau patut diduga adanya pelanggaran terhadap Perda dan/atau peraturan kepala daerah.
- e. Menaati disiplin Pegawai Negeri Sipil dan kode etik Polisi Pamong Praja.

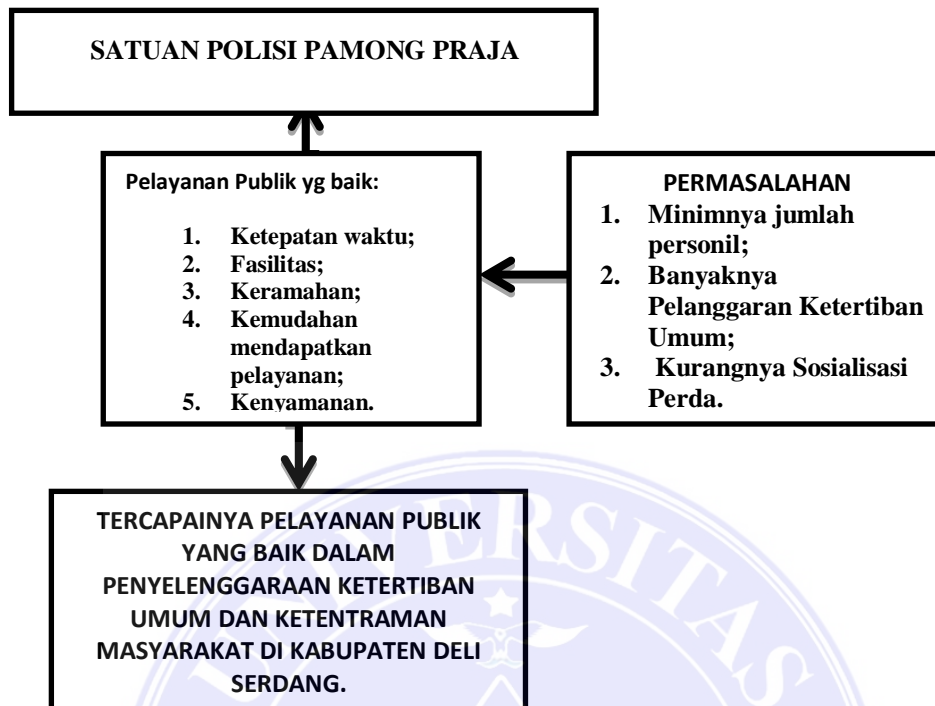
2.5 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiono (2017: 61) bahwa kerangka berpikir adalah model konseptual tentang bagaimana teori yang berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah terpenting.

Fokus penelitian ini adalah untuk menganalisis pelayanan publik yang diberikan oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang dalam melaksanakan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat. Dalam pelaksanaannya, Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang dihadapkan dengan masalah-masalah, antara lain minimnya jumlah personil, banyaknya pelanggaran perda, serta kurangnya sosialisasi perda oleh Satuan Polisi Pamong Praja kepada Masyarakat.

Untuk dapat menilaisejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk, berkualitas atau tidak. Umumnya yang sering muncul di mata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas harus memberikan kualitas pelayanan yang baik dalam bentuk: 1. Ketepatan Waktu; 2. Fasilitas; 3. Keramahan; 4. Kemudahan mendapatkan pelayanan; 5. Kenyamanan. Adapun yang menjadi kerangka berpikir dalam penelitian ini adalah:

Gambar2.1 Kerangka Berpikir

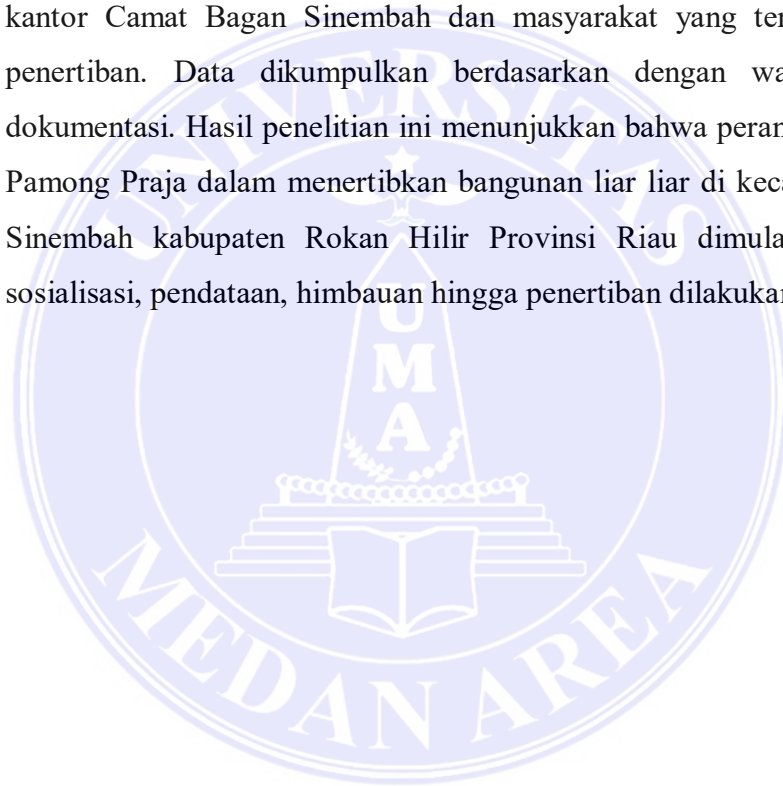


2.6 Hasil Penelitian Terdahulu yang Relevan

Peneliti berpedoman pada penelitian terdahulu sebagai berikut:

1. Pemeliharaan Ketertiban Umum, Ketentraman Masyarakat dan Perlindungan Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta. Jurnal Kelola : Jurnal Ilmu Sosial Vol. 1 No. 2 Tahun 2018. Capaian kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terhadap indikator cakupan penegakan peraturan daerah dan peraturan kepala daerah adalah 69,64%, sedangkan target pencapaian SPM adalah 100%. Capaian kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terhadap indikator cakupan patroli siaga ketertiban umum dan ketentraman masyarakat adalah 34,98 kali patroli dalam satu wilayah kecamatan, sedangkan target pencapaian SPM adalah 3 kali sehari dalam satu wilayah kecamatan. Capaian kinerja Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terhadap indikator cakupan rasio petugas perlindungan masyarakat adalah 0,8 orang setiap RT, sedangkan target pencapaian SPM adalah 1 Orang Setiap RT.
2. Peran Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol Pp) Dalam Menertibkan Bangunan Liar Di Kecamatan Bagan Sinembah Kabupaten Rokan Hilir

Provinsi Riau. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Vol. 4 Tahun 2018 dengan hasil penelitian Penelitian ini juga tidak terlepas dari beberapa unsur, diantaranya adalah peraturan, lembaga dan sumber daya manusia yang ada di penegak peraturan daerah itu sendiri. Penulis menggunakan metode kualitatif sebagai metode analisis data yang mengambil lokasi penelitian pada kantor Satuan Polisi Pamong Praja, kantor Camat, dan Kelurahan Bahtera Makmur Kota. Sumber data dalam penelitian ini adalah kepala Satuan Polisi Pamong Praja, kepala bidang ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat, anggota Satuan Polisi Pamong Praja, pegawai kantor Camat Bagan Sinembah dan masyarakat yang terkena dampak penertiban. Data dikumpulkan berdasarkan dengan wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran Satuan Polisi Pamong Praja dalam menertibkan bangunan liar liar di kecamatan Bagan Sinembah kabupaten Rokan Hilir Provinsi Riau dimulai dari proses sosialisasi, pendataan, himbauan hingga penertiban dilakukan.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Kerd dan Miles (dalam Moleong, 2011:45) mendefinisikan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam Ilmu Pengetahuan Sosial yang secara fundamental bergantung kepada pengamatan manusia dalam kawasan tersendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan dalam peristilahannya. Bungi (2007:41), menambahkan bahwa penelitian deskriptif adalah penelitian yang memusatkan perhatian terhadap masalah-masalah yang ada pada saat penelitian dilakukan, kemudian menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian yang sesuai dengan kenyataan sebagaimana adanya dan mencoba menganalisis untuk memberikan kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh. Penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskripsi berupa kata-kata (baik tertulis maupun lisan). Sesuai dengan rumusan dan tujuan penelitian, maka jenis penelitian ini adalah bentuk Deskriptif bersifat kualitatif yang menitik beratkan pada proses, deskripsi analisis.

3.2 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang yang beralamat di Jalan Negara No.1, Petapahan, Kec. Lubuk Pakam, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara 20517. Untuk lama waktu penelitian, direncanakan selama 5 (lima) bulan mulai bulan Oktober 2019 sampai dengan bulan Februari 2020. Adapun daftar uraian jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.1. Uraian Jadwal Penelitian

No	Kegiatan	Agt 2019	Sep 2019	Okt 2019	Nov 2019	Des 2019	Jan 2020	Feb 2020	Mar 2020
1	Obsevasi pra penelitian								
2	Pengajuan Judul Penelitian								
3	Penyusunan Proposal Penelitian								
4	Pengajuan Proposal Penelitian dan Bimbingan								
5	Seminar Proposal dan Perbaikan pasca Seminar								
6	Penelitian, Penyusunan hasil penelitian dan Pengajuan Seminar Hasil								
7	Seminar Hasil dan Perbaikan Pasca Seminar Hasil								
8	Pengajuan Sidang Meja Hijau								
9	Pelaksanaan								

	Sidang Meja Hijau								
10	Perbaikan Pasca Sidang Meja Hijau								

3.3 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Informan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Adapun informan yang menjadi objek penelitian ini dibedakan menjadi tiga jenis yaitu informan utama, informan kunci dan informan tambahan.

Informan yang ditentukan pada penelitian ini ditentukan dengan *purposive sampling*. Alasan penulis menggunakan penentuan informan secara *purposive sampling* agar informasi yang didapat lebih akurat dan aktual maka informan dimaksud haruslah mengetahui dan memahami sepenuhnya mengenai obyek kajian yang diteliti. Dalam konteks ini, informan sebagaimana dijelaskan di atas ditentukan secara *purposive sampling* yaitu berdasarkan pemikiran logis informan sengaja dipilih oleh peneliti guna memperoleh informasi yang sesuai dengan permasalahan penelitian.

Informan utama adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Sedangkan informan kunci adalah mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang sedang diteliti. Adapun informan penelitian ini meliputi beberapa macam, yaitu:

1. Informan kunci : yaitu orang yang mengetahui dan sangat memahami permasalahan yang akan diteliti. Ada pun informan kunci yang dimaksud sebagai informan dalam penelitian ini adalah pejabat yang menduduki sebagai Sekretaris Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang Bapak Darwis Mahadi Sianipar S.STP, M.AP.
2. Informan utama, yaitu orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti. Adapun yang menjadi informan utama dalam penelitian ini pejabat yang mengepalai bidang yang akan diteliti tersebut yakni Kepala

Bidang Ketentraman dan Ketertiban Umum, Bapak Syaifuddin Harahap, S.Sos

3. Informan Tambahan adalah Kasi Operasional dan Pengendalian dengan Bapak Chairul Fahmi Ayub, SH. MH; serta Masyarakat di Kec.Lubuk Pakam: Bapak Mahyudin dan Bapak Ali Usman.

3.4 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini, adapun teknik yang akan di lakukan dalam proses pengumpulan data adalah :

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dari objek penelitian melalui observasi dan wawancara.

Data tersebut berupa Analisis Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Penertiban Umum (Studi Pada Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Kabupaten Deli Serdang).

2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian berupa dokumen atau laporan-laporan, berupa gambaran umum lokasi penelitian, dan data lainnya yang relevan dengan penelitian ini.

1. *Lilbrary Research* (Penelitian Kepustakaan)

Penelitian kepustakaan ini dalam penelitian ini adalah sebagai salah satu cara dalam proses pengumpulan data dengan membaca buku – buku dan bahan bacaan lainnya yang relevan dengan masalah yang akan di teliti.

2. *Field Research* (Penelitian Lapangan)

Dalam riset atau penelitian lapangan yang akan di lakukan dalam mencari data dan infomasi di mana penelitian di lakukan secara langsung terjun ke lapangan.

3.5 Instrumen Penelitian

Pengumpulan data sebuah penelitian yang dilakukan dengan berbagai metode-metode penelitian seperti, wawancara, observasi, studi pustaka dan dokumentasi, memerlukan alat bantu sebagai instrumen. Instrumen yang dimaksud yaitu kamera, telepon genggam untuk *recorder*, pensil, *ballpoint* dan

buku. Kamera digunakan ketika penulis melakukan wawancara untuk merekam kejadian yang penting dalam bentuk foto sebagai bukti penelitian. *Recorder*, digunakan untuk merekam suara ketika melakukan pengumpulan data dengan menggunakan metode wawancara. Sedangkan pensil, *ballpoint*, buku, dan buku gambar digunakan untuk menuliskan atau menggambarkan informasi data yang didapat dari narasumber. Wawancara yang dilakukan peneliti meliputi apa saja fokus kajian yang diteliti yaitu mempersiapkan beberapa pertanyaan untuk dijadikan bahan data atau sumber yang relevan dalam penelitian tersebut.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menurut Moleong (2011: 280) adalah proses pengorganisasian dan mengurut data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat diketemukan tema serta sesuai dengan yang disarankan oleh data. Data yang diperoleh baik saat pengumpulan data di lapangan maupun setelah data terkumpul, kemudian data yang terkumpul diolah agar sistematis. Data tersebut akan diolah melalui dari mengedit data, mengklarifikasikan. Mereduksi, menyajikan dan menyimpulkan. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu dengan mendeskripsikan serta menjelaskan data yang diperoleh selama penelitian diproses dengan analisa dan teknik yang digunakan sesuai tahapan dengan model interaktif yang merupakan siklus pengumpulan data, reduksi data dan sajian serta kesimpulan.

Tahapan analisa tersebut Miles dan Huberman dalam Moleong (2011: 287) adalah sebagai berikut :

a. Reduksi Data

Diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Dari pengumpulan data yang ada kemudian direduksi untuk pengorganisasian data dalam memudahkan menarik kesimpulan/verifikasi.

b. Penyajian Data

Sebagai sekumpulan informasi yang tersusun memberi kemungkinan

adanyapenarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan data disajikan secara tertulis berdasarkan kasus-kasus faktual yang saling berkaitan dan dalam penyajian data ini digunakan untuk memahami apa yang sebenarnya terjadi pada proses pengembangan sumber daya manusia pada instansi yang diteliti.

c. Penarikan Kesimpulan

Proses mencari kesimpulan arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat dan proporsi peneliti. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung untuk mencari kesimpulan akhir.

3.7 Pengujian Keabsahan Data

Pengertian Keabsahandata adalah pengujian data untuk menilai kebenaran dan keabsahan penelitian dengan analisis kualitatif. Hasil dari uji ini akan menunjukkan kepercayaan terhadap data hasil penelitian yang dengan menggunakan metode analisis kualitatif.

Pada penelitian ini Peneliti akan membahas terkait dengan cara pengujian kredibilitas data atau kepercayaan data hasil kualitatif dilakukan dengan beberapa pendekatan.

1. Perpanjangan Pengamatan

Dengan perpanjangan penelitian berarti peneliti kembali kelapangan, melakukan pengamatan, melakukan wawancara lagi dengan sumber data yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan antar peneliti dengan nara sumber akan semakin terbentuk hubungan yang semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, semakin mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Bila telah terjadi kesesuaian, maka telah terjadi kewajiban dalam penelitian, dimana kehadiran peneliti tidak lagi mengganggu perilaku yang dipelajari.

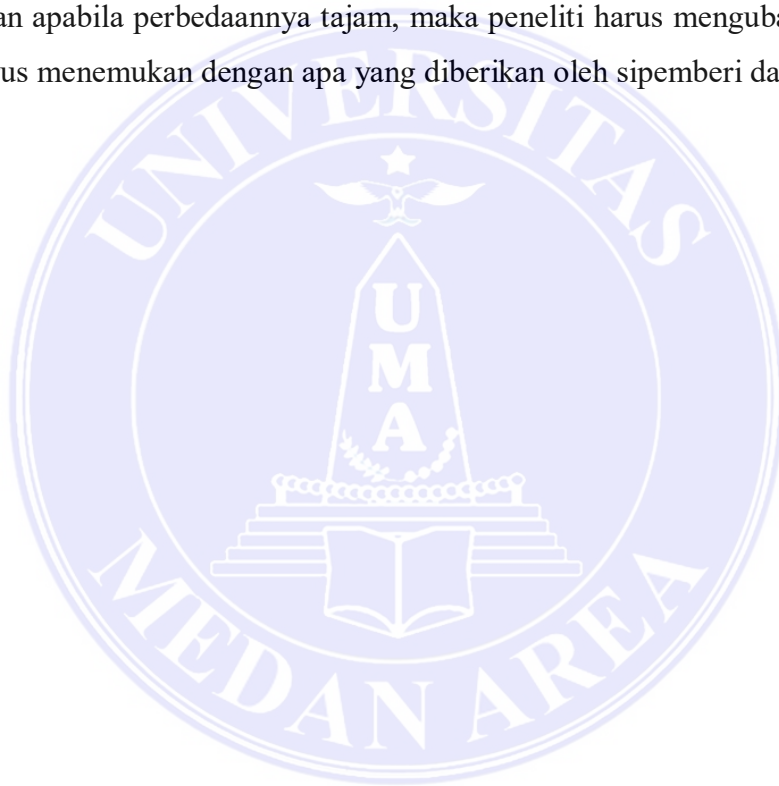
2. Teknik Triangulasi (*triangulation technique*)

Teknik Triangulasi (*triangulation technique*) adalah proses penguatan bukti dari beberapa sumber dalam penelitian yang berbeda dari setiap penelitian. Dalam penelitian ini, penguatan data yang dilakukan adalah dengan melakukan

wawancara dengan informan, observasi dan dokumentasi namun teknikya tidak berbeda dengan teknik pengamatan sebelumnya (pra penelitian).

3. Mengadakan *Member Check*

Member check adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan *member check* adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila ditemukan oleh para pemberi data berarti data tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsiran tidak disepakati oleh para pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus mengubah temuannya, dan harus menemukan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.2 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan mengenai Analisis Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum (Studi di Satuan Polisi Pamong Praja Daerah Kabupaten Deli Serdang), dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Dalam melaksanakan pelayanan publik khususnya pada bidang penyelenggaraan ketertiban umum , ketepatan waktu, fasilitas, vkemudahan mendapatkan pelayanan, keramahan, dan kenyamanan secara keseluruhan berjalan cukup baik, walaupun memiliki kendala-kendala dilapangan namun masih mampu diatasi oleh pihak Satuan Polisi Pamong Praja kabupaten Deli serdang.
2. Upaya dan hambatan dalam Pelayanan Publik dalam Penyelenggaraan Penertiban Umum di Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang. Dari sisi upaya, pihak Dinas Satpol PP melakukan bimbningan dalam ketertiban serta menerima aspirasi masyarakat dan menjelaskannya, memberikan penyuluhan dan sosialisasi peraturan Daerah tentang ketertiban umum dan ketetentraman masyarakat. Dari sisi hambatan, yang diperoleh satpol PP adalah belum memadainya jumlah personil aparat Satpol PP. Belum tersedianya gedung kantor dan fasilitas gudang, sumber daya manusia aparat personil Satpol PP yang belum ideal, minimnya peraturan-peraturan sebagai payung hukum.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti dapat memberikan saran sebagai berikut :

1. Bagi Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang, agar mensosialisasikan setiap peraturan daerah pada masyarakat sehingga

masyarakat mampu mengetahuinya dan tidak terjadi pelanggaran-pelanggaran tentang penyelenggaraan ketertiban umum.

2. Bagi Pemerintah Kabupaten Deli Serdang, agar melakukan penambahan sarana dan prasarana mengingat luas daerah yang begitu luas sehingga terciptanya keamanan bagi masyarakat.
3. Bagi masyarakat Kabupaten Deli Serdang, agar menghormati seluruh personil Satuan Polisi Pamong Praja yang mengunjungi lokasi-lokasi penertiban agar terciptanya komunikasi yang baik.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- A Parasuraman, Valerie A. Zeithmal, Leonard L. Berry, 1990, “*Delivering Quality Service : Balancing Customer Perception and Expectations*” (The Free Press).
- Bungin. Burhan. 2012. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004.
- Lexy J. Moleong. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya. Bandung
- Muhammad Idrus, *Metode Penelitian Ilmu Sosial Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif*, PT Gelora Aksara Pratama, 2009, Yogyakarta
- Moenir, H.AS, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Napitupulu, Paiman. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction*, Bandung: P.T. Alumni.
- Nawawi, Handari.2015. *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*.(cet.11). Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Pasolong, Harbani, 2007, *Teori Administrasi Publik*, penerbit : Alfabeta, Bandung.
- Poerwadarminta. W.J.S. 2003. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta : Balai. Pustaka.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Pt Bumi Aksara.
- Subarsono, AG.2011. *Analisis kebijakan Publik : Konsep. Teori dan Aplikasi*.Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Tjiptono, Fandy.2005. *Pemasaran Jasa*. Malanh: Bayumedia Publishing
- Widodo Suparno. 2015. *Manajemen Pengembangan Sumber Daya Manusia*.Yogyakarta: PUSTAKA PELAJAR

Winardi. 2011. Kepemimpinan dalam Manajemen, Penerbit : PT. Rineka Cipta. Jakarta.

Jurnal:

Pelaksanaan Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Dalam Menegakkan Pelanggaran Peraturan Daerah di Kabupaten Blora (Studi Kasus Perda No. 7 Tahun 2015) Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Pemeliharaan Ketertiban Umum, Ketentraman Masyarakat dan Perlindungan Masyarakat di Provinsi DKI Jakarta. Jurnal KELOLA : Jurnal Ilmu Sosial Vol. 1 No. 2 Tahun 2018.

Perundang-undangan:

Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 886 Tahun 2008 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang.

Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 2233 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan, Organisasi, Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah.

Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 3 Tahun 2010 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang (RPJP) Tahun 2005-2025.

Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 2 Tahun 2010 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Daerah Kabupaten Deli Serdang.

Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 1 Tahun 2014 tentang perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang.

Peraturan Bupati Deli Serdang Nomor 7 Tahun 2015 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas Jabatan Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang.

Permendagri Nomor 38 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pendidikan dan Pelatihan Bagi Satuan Polisi Pamong Praja serta Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 331.1/8379/SJ Perihal Peningkatan Kapasitas Satuan Polisi Pamong Praja.

Permendagri Nomor 60 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penetapan Jumlah Polisi Pamong Praja.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, Tentang Otonomi Daerah Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, Tentang Pemerintahan Daerah.





UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus 1 : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PISJ Nomor 198 (061) 7395678, 7395145, 7354348, 7395781, Fax. (061) 7395998 Medan 20222
Kampus 2 : Jalan Gedung Nomor 79 / Jalan Sri Garuda Nomor 70 A, 98 (061) 8201954, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 458 /FIS.2/01.10/XII/2019
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

27 November 2019

Yth,
Ka. Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Deli Serdang
Jalan Negara Nomor 01 Lubuk Pakam

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Misida Nova Sari Dewi Br Marpaung
N P M : 168520049
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Deli Serdang, dengan judul Skripsi "*Analisis Pelayanan Publik Dalam Penyelenggaraan Penertiban Umum (Studi Pada Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang)*"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Heri Kusmanto, MA

CC : File -

Dipindai dengan CamScanner



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

JALAN NEGARA NO.1 TELP. 7951618
LUBUK PAKAM 20514
Email : satpolppdeliserdangkab@gmail.com

Lubuk Pakam, 28 November 2019

Nomor : *SS.1/Pol PP DS/2019*
Sifat : Penting
Lampiran :
Perihal : Pengambilan Data/Riset

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area
Di -
Tempat

Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor 957/FIS.2/01.10/XI/2019 Tanggal 27 November 2019 Perihal Pengambilan Data/Riset.

Berkenaan hal tersebut, pada prinsipnya kami tidak keberatan untuk melakukan Pengambilan Data/Riset sepanjang mengikuti peraturan yang berlaku di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang.

Demikian surat ini disampaikan, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN DELI SERDANG



SURYADI ARITONANG, S.SOS., M.SI
PEMBINA TK I
NIP. 19680318 199010 1 002

Dipindai dengan CamScanner



PEMERINTAH KABUPATEN DELI SERDANG
SATUAN POLISI PAMONG PRAJA

JALAN NEGARA NO.1 TELP. 7951618
LUBUK PAKAM 20514
Email : satpolppdeliserdangkab@gmail.com

Lubuk Pakam, 27 Desember 2019

Nomor : 889.1/Pol-PP-05/2019
Sifat : Penting
Lampiran :
Perihal : Pengambilan Data/Riset

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Medan Area
Di -
Tempat

Menindaklanjuti Surat Kepala Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang Nomor : 889.1/Pol-PP/2019 Tanggal 28 November 2019 Perihal Pengambilan Data / Riset.

Berkaitan dengan hal tersebut, dapat disampaikan kepada Saudara bahwa Mahasiswa/i atas nama :

No.	NPM	NAMA	Program Studi
1.	168520049	Misida Nova Sari Dewi Marpaung	Administrasi Publik

telah selesai melakukan pengambilan data / riset di Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Deli Serdang selama 1 (satu) bulan dimulai tanggal 28 November s.d 27 Desember 2019.

Demikian surat ini disampaikan, untuk dapat dipergunakan seperlunya.

**KEPALA SATUAN POLISI PAMONG PRAJA
KABUPATEN DELI SERDANG**



Dipindai dengan CamScanner