

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN
PUBLIK BIDANG KEPENGURUSAN IZIN USAHA
DAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI
KANTOR CAMAT LIMA PULUH
KABUPATEN BATU BARA**

TESIS

OLEH

**ACHMAD FAHRY SIREGAR
NPM. 191801037**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 29/6/22

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)29/6/22

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN
PUBLIK BIDANG KEPENGURUSAN IZIN USAHA
DAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DI
KANTOR CAMAT LIMA PULUH
KABUPATEN BATU BARA**

TESIS

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Pascasarjana Universitas Medan Area



OLEH

**ACHMAD FAHRY SIREGAR
NPM. 191801037**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 29/6/22

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)29/6/22

UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Bidang
Kepengurusan Izin Usaha dan Izin Mendirikan Bangunan di
Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara**

Nama : Achmad Fahry Siregar

NPM : 191801037

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Budi Hartono, M.Si

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 29/6/22

Access From (repository.uma.ac.id)29/6/22

Telah diuji pada Tanggal 21 Oktober 2021

Nama : Achmad Fahry Siregar

NPM : 191801037



Panitia Penguji Tesis :

Ketua : Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

Sekretaris : Dr. Budi Hartono, M.Si

Pembimbing I : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si

Pembimbing II : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP

Penguji Tamu : Dr. Jaffar Syahbuddin Ritonga, M.BA

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 29/6/22

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)29/6/22

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 21 Oktober 2021

Yang menyatakan,



Achmad Fahry Siregar

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS
AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

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

Nama : Achmad Fahry Siregar
NPM : 191801037
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Fakultas : Pascasarjana
Jenis karya : Tesis

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 :

**STRATEGI PENINGKATAN KINERJA PELAYANAN PUBLIK BIDANG
KEPENGURUSAN IZIN USAHA DAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
DI KANTOR CAMAT LIMA PULUH KABUPATEN BATU BARA**

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 akhir/skripsi/tesis saya.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan
Pada tanggal :

Yang menyatakan



Achmad Fahry Siregar

ABSTRAK

Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Bidang Kepengurusan Izin Usaha dan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara

N a m a : Achmad Fahry Siregar
N P M : 191801037
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si
Pembimbing II : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP

Dengan di tetapkannya pelimpahan kewenangan kepada Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara dalam hal kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan agar pelayanan dapat berkualitas, cepat, tepat waktu dan mudah. Namun pada kenyataannya pelayanan publik di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Maka rumusan masalah adalah bagaimanakah kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara beserta strategi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik tersebut? Serta apa saja yang menjadi kendala kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara? Jenis penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian mengacu pada teori Agus Dwiyanto (1995:45) yaitu *output*, efisiensi, dan efektivitas. Maka pada *output* fasilitas pelayanan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara dalam sarana dan prasarana kepada masyarakat belum cukup baik. Serta *output* dalam hal pelayanan pengurusan izin usaha dan izin mendirikan bangunan kepada masyarakat juga belum berjalan dengan baik. Dalam hal efisien pelayanan waktu pengurusan izin usaha dan izin mendirikan bangunan belum sepenuhnya terlaksana dengan baik kepada masyarakat. Di karenakan belum sesuai dengan *Standard Operasional Prosedur* (SOP). Dalam hal efektif penyelenggaraan pelayanan izin usaha dan izin mendirikan bangunan yang dilakukan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara yang berkaitan dengan syarat dan prosedur pelayanan dapat dikatakan belum efektif. Maka saran untuk peningkatan kinerja pelayanan publik Bidang Kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara, di harapkan agar Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara dapat melakukan peningkatan melalui pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kualitas SDM yang ada. Pemerintah Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara harus membuat anggaran Kecamatan untuk melengkapi sarana dan prasarana agar lebih memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan administrasi. Serta memenuhi ketentuan di dalam SOP untuk melancarkan koordinasi dalam melakukan proses penerbitan izin usaha dan izin mendirikan bangunan agar sistem prosedur mudah, jelas, cepat dan efisien bagi masyarakat.

Kata Kunci: Bidang Kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan, Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara, Pelayanan Publik, Peningkatan Kinerja, Strategi

ABSTRACT

Strategy to Improve Public Service Performance in the Management of Business Permits and Building Permits at the Lima Puluh Subdistrict Office of Batu Bara Regency

Name : Achmad Fahry Siregar
Student Id. Number : 191801037
Study Program : Master of Public Administration Science
Advisor I : Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si
Advisor II : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP

With the stipulation of the delegation of authority to the Lima Puluh Subdistrict, Batu Bara Regency in terms of managing business permits and building permits so that services can be of high quality, fast, timely and easy. However, in reality, public services at the Lima Puluh Subdistrict Office of Batu Bara Regency have not been fully running well. So the formulation of the problem is how is the performance of public services at the Lima Puluh Subdistrict Office of Batu Bara Regency along with strategies to improve the performance of these public services? And what are the obstacles to the performance of public services at the Lima Puluh Subdistrict Office of Batu Bara Regency? This type of research uses a descriptive qualitative approach. With data collection techniques in the form of interviews, documentation, and observation. The results of the study refer to the theory of Agus Dwiyanto (1995:45) namely output, efficiency, and effectiveness. So the output of service facilities at the Lima Puluh Subdistrict Office of Batu Bara Regency in terms of facilities and infrastructure to the community is not good enough. As well as the output in terms of services for managing business permits and building permits to the community has also not gone well. In terms of efficient service, the time for processing business permits and building permits has not been fully implemented to the community. This is because it is not in accordance with the Standard Operating Procedure (SOP). In terms of the effectiveness of the service of business licenses and building permits carried out at the Lima Puluh Subdistrict Office of Batu Bara Regency related to service terms and procedures, it can be said that it has not been effective. So suggestions for improving the performance of public services in the Management of Business Permits and Building Permits at the Lima Puluh Subdistrict Office of Batu Bara Regency, it is hoped that the Lima Puluh Subdistrict Office of Batu Bara Regency can make improvements through education and training to improve the quality of existing human resources. The District Government of Lima Puluh Batu Bara Regency must make a sub-district budget to complete facilities and infrastructure to make it easier for the community to carry out administrative services. As well as fulfilling the provisions in the SOP to facilitate coordination in the process of issuing business permits and building permits so that the procedure system is easy, clear, fast and efficient for the community.

Keywords: *District Head Office of Fifty Batu Bara, Management of Business Permits and Building Permits, Performance Improvement, Public service, Strategy.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti ucapkan kepada Allah SWT atas segala kasih dan karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penulisan tesis ini. Adapun judul tesis ini adalah: **“Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Bidang Kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara”**.

Peneliti sangat menyadari bahwa terwujudnya tesis ini tidak terlepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Budi Hartono, SE, M.Si selaku Ketua Prodi Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.
4. Ibu Dr. Nina Siti Salmaniah Siregar, M.Si selaku Dosen Pembimbing I.
Terima kasih untuk ilmu dan masukan yang telah diberikan selama penulisan tesis ini.
5. Bapak Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP selaku Dosen Pembimbing II. Terimakasih buat ilmu dan masukan yang telah diberikan selama penulisan tesis ini.
6. Bapak Dr. Budi Hartono, SE, M.Si selaku Sekretaris yang selama ini memberikan ilmu pengetahuan.

7. Dengan segala kerendahan hati ucapan terimakasih ini di persembahkan kepada kedua orangtua yang telah memberikan dukungan, doa, motivasi dan semangat dalam menyelesaikan tesis ini.
8. Teristimewa ucapan terimakasih ini juga dipersembahkan kepada Bapak dan Ibu Mertua yang telah memberikan dukungan kepada peneliti.
9. Teristimewa juga ucapan terimakasih ini peneliti persembahkan buat Istri yang selalu memberikan perhatian, dukungan dan semangat dalam penyelesaian tesis ini.
10. Kepada anak-anak saya yang telah memberikan semangat dan doa kepada peneliti.
11. Kepada semua adek-adek peneliti yang selalu setia memberikan motivasi dan do'a hingga terselesaikannya tesis ini.
12. Kepada teman-teman saya yang tidak bisa di sebut satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti, terima kasih buat kebersamaan. Semoga kita semua sukses.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penulisan dan penyusunan tesis ini. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dimasa yang akan datang. Akhir kata peneliti mengucapkan terima kasih.

Medan, Januari 2022

Penulis,

Achmad Fahry Siregar

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pengertian Strategi	10
2.1.1 Jenis-Jenis Strategi	11
2.2 Pengertian Kinerja	13
2.2.1 Penilaian Kinerja	14
2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja	17
2.3 Pelayanan Publik	20
2.3.1 Kualitas Pelayanan	23
2.4 Kinerja Pelayanan Publik	24
2.5 Pelayanan Perizinan Pemerintah	26
2.5.1 Bidang Kepengurusan Izin Usaha	27
2.6 Penelitian Terdahulu	29
2.7 Kerangka Konseptual	35

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Lokasi Penelitian.....	37
3.3 Informan Penelitian.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5 Teknik Analisis Data.....	43

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.....	47
4.1.1 Tugas dan Fungsi.....	47
4.1.2 Visi dan Misi.....	48
4.1.3 Struktur Organisasi.....	49
4.2 Kinerja Pelayanan Publik.....	50
4.3 Kendala Kinerja Pelayanan Publik.....	69

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

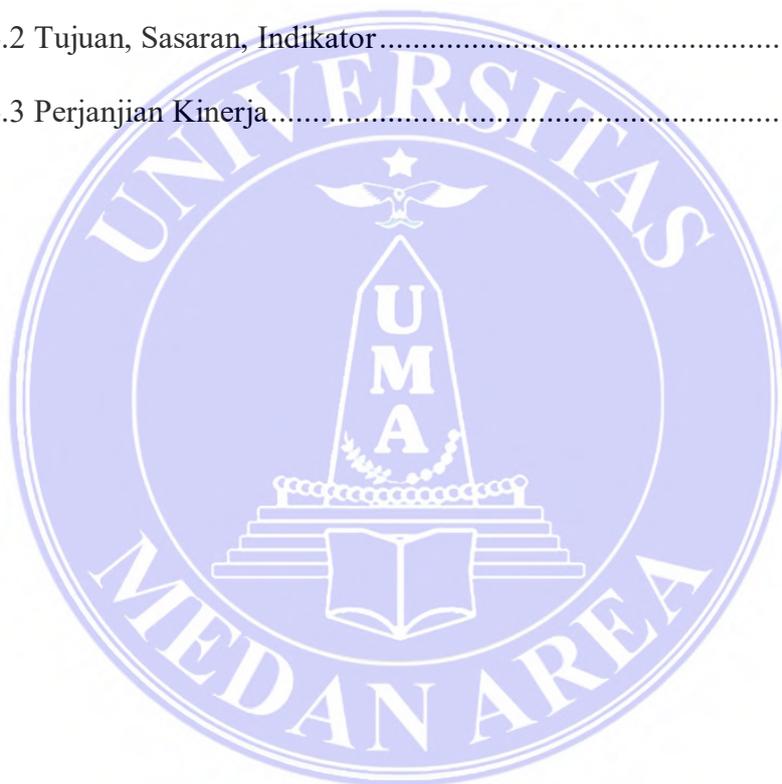
5.1. Kesimpulan.....	74
5.2. Saran.....	76

DAFTAR PUSTAKA.....	79
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	82
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Capaian Indikator Kinerja	6
Tabel 1.2 Predikat Nilai Capaian Kinerja	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	30
Tabel 4.1 Data Indeks Pelayanan	58
Tabel 4.2 Tujuan, Sasaran, Indikator.....	62
Tabel 4.3 Perjanjian Kinerja.....	68



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konseptual.....	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi	50



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara

Lampiran 2 Surat Penelitian

Lampiran 3 Surat Selesai Penelitian



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kinerja pelayanan publik merupakan hal penting yang menjadi perhatian dari semua pihak karena berkaitan dengan pertanggungjawaban pemerintah terhadap amanah rakyat. Reformasi sektor publik yang terjadi di berbagai tempat adalah upaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik sehingga tercapai suatu kondisi pemerintahan yang efisien, efektif, responsif dan akuntabel (Nawang Sari, 2014). Peningkatan kinerja pelayanan publik dapat dicapai dengan berupaya mengoperasikan seluruh sumber daya yang dimiliki baik sumber daya finansial, fisik, sumber daya manusia (SDM), organisasi, kemampuan teknologis, dan sistem (Hasibuan, 2007). Eksistensi Undang-Undang Pelayanan Publik yang telah berjalan sejak Tahun 2009 merupakan hal yang telah dilaksanakan oleh setiap daerah untuk dapat memberikan pelayanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

Atas dasar itu Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana dalam Pasal 9 ayat (1) disebutkan bahwa dalam rangka mempermudah penyelenggaraan berbagai bentuk pelayanan publik, dapat dilakukan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu. Hal tersebut berjalan sebanding dengan pelaksanaan di Bidang Kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Seperti yang diatur dalam Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 57 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan

Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara pasal 9 ayat 1 yang berbunyi Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 45 Tahun 2014 tentang pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat di Kabupaten Batu Bara. Dalam pelaksanaan peraturan ini Bupati menyerahkan wewenang pelayanan publik kepada Pemerintah Kecamatan. Dalam artian diberikan kepada Bupati dan sebagian wewenang tersebut diteruskan kepada Camat dengan maksud agar pelaksanaannya berjalan lebih cepat dan berjalan dengan baik. Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan fungsi yang harus diemban oleh pemerintah dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat, dan sebagai tolak ukur terselenggaranya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). (Sedarmayati, 2012)

Pelayanan di Bidang Kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara adalah sebuah terobosan yang memiliki manfaat yang besar. Selain mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, hal tersebut juga dapat memperbaiki citra pelayanan pemerintah daerah di mata masyarakat sehingga kedepannya akan terjalin hubungan yang baik antara pemerintah pusat, pemerintah daerah dan masyarakat. Dengan adanya kewenangan kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara juga memberikan manfaat terhadap:

1. Akselerasi pelimpahan kewenangan Bupati kepada Camat seperti yang diperintahkan oleh Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 57 Tahun 2017

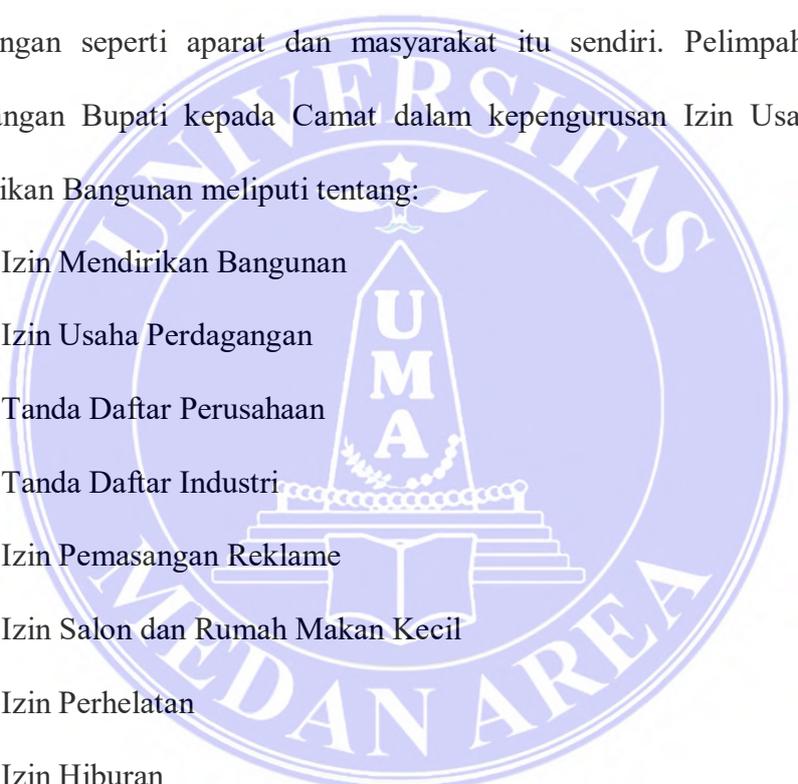
tentang Pelimpahan Kewenangan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.

2. Memaksimalkan peran Kecamatan dalam membangun akses dan peningkatan mutu pelayanan, sehingga pelayanan menjadi cepat, mudah, terjangkau, profesional, sehingga mendorong terwujudnya Kecamatan sebagai pusat pelayanan yang dekat dengan masyarakat.
3. Penyambung layanan bagi instansi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara.

Tujuan dari di tetapkannya Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 57 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dalam hal kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan adalah untuk memberikan kepastian hukum dan akses yang lebih luas bagi masyarakat untuk memperoleh pelayanan, dan mewujudkan terselenggaranya pelayanan yang berkualitas, dengan sasaran terwujudnya pelayanan yang cepat, tepat waktu, mudah dan transparan, demi meningkatkan hak-hak masyarakat terhadap pelayanan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah pada Pasal 226 menyebutkan bahwa Camat dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan sebagian wewenang Bupati/Wali Kota. Pasal 226 ayat (1) Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah berbunyi “Selain melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam pasal 225 ayat (1), Camat mendapatkan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati/Wali Kota

untuk melaksanakan sebagian urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah Kabupaten/Kota.” Maka atas dasar tersebut, Kecamatan sebagai perangkat daerah di Kabupaten/Kota mempunyai peran yang sangat strategis, karena Kecamatan menjadi ujung tombak pelayanan serta barometer kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik baik di Kabupaten/Kota. Peran strategis inilah yang perlu memperoleh dukungan dari semua lapisan pemangku kepentingan seperti aparat dan masyarakat itu sendiri. Pelimpahan sebagian kewenangan Bupati kepada Camat dalam kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan meliputi tentang:

- 
- a. Izin Mendirikan Bangunan
 - b. Izin Usaha Perdagangan
 - c. Tanda Daftar Perusahaan
 - d. Tanda Daftar Industri
 - e. Izin Pemasangan Reklame
 - f. Izin Salon dan Rumah Makan Kecil
 - g. Izin Perhelatan
 - h. Izin Hiburan

Dalam pelayanan administrasi di Kecamatan juga meliputi tentang:

- a. Pengelolaan administrasi Akte Kelahiran
- b. Pengelolaan administrasi Kartu Tanda Penduduk
- c. Pengelolaan administrasi Kartu Keluarga
- d. Pengantar Akte Pencatatan Sipil
- e. Surat Keterangan Pindah Penduduk di dalam wilayah Kabupaten

- f. Surat Keterangan Miskin
- g. Surat Keterangan Catatan Kepolisian
- h. Pengantar Rekomendasi Survei Penelitian
- i. Pengantar Izin Keramaian
- j. Pengantar Rekomendasi Nikah, Talak, Cerai, Rujuk
- k. Legalisasi pengantar pendirian kelompok usaha, koperasi, kesenian atau sanggar seni, dan badan hukum lainnya
- l. Surat Keterangan Waris
- m. Dispensasi Nikah, dan
- n. Surat keterangan dan rekomendasi lain yang dibutuhkan oleh masyarakat

Namun pada kenyataannya pelayanan publik di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara belum sepenuhnya berjalan dengan baik atau sesuai dengan tujuan yang di inginkan. Karena banyaknya berbagai keluhan dan pengaduan dari masyarakat ke pemerintah setempat tentang pelayanan publik tersebut. Berlakunya Otonomi Daerah yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dan Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 57 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara serta Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik belum sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan. Bahwa di lapangan tidak sesuai dengan regulasi yang ada. Hal ini juga di dukung oleh data yang peneliti dapatkan melalui Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara Tahun 2019 sebagai berikut:

Tabel 1.1 Capaian Indikator Kinerja Utama Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara Tahun 2019

No.	Sasaran Strategis	Indikator Kinerja Utama	Formula	Satuan	Realisasi
1.	Meningkatnya kualitas pelayanan publik di tingkat Kecamatan	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Survei Kepuasan Masyarakat (Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik)	Persen	75
2.	Meningkatnya Kinerja Penyelenggaraan Tugas Umum Pemerintahan Kecamatan	Nilai Evaluasi Kinerja Kecamatan	Penilaian Kecamatan Terbaik Tingkat Kabupaten Batu Bara (Kepmendagri Nomor 72 Tahun 1998 tentang Pedoman Penilaian Camat Teladan)	Nilai	1737
3.	Meningkatnya Akuntabilitas Kinerja Kecamatan	Nilai evaluasi AKIP Kecamatan	Permenpan RB Nomor 12 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi atas Implementasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah	Nilai	CC

Sumber: LAKIP Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara Tahun 2019

Dari tabel tersebut terlihat bahwa tingkat pencapaian Indikator Kinerja Utama (IKU) sebagai berikut:

- a. Capaian kinerja yang sesuai target ditunjukkan pada indikator Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dengan capaian kinerja 75%.
- b. Capaian kinerja yang melampaui target ditunjukkan pada indikator Nilai Evaluasi Kinerja Kecamatan, dengan capaian kinerja 1737.
- c. Capaian kinerja terhadap nilai evaluasi AKIP Kecamatan mendapat nilai CC.

Predikat nilai capaian kinerja dikelompokkan dalam skala pengukuran ordinal dengan pendekatan petunjuk pelaksanaan evaluasi akuntabilitas kinerja instansi pemerintah yang tertera di dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 1.2 Predikat Nilai Capaian Kinerja Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara Tahun 2019

Persentase	Predikat
< 100%	Tidak Mencapai Target
= 100%	Sesuai Target
> 100%	Melampaui Target

Sumber: LAKIP Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara Tahun 2019

Data tersebut menunjukkan bahwa pencapaian kinerja untuk memberikan informasi yang lebih transparan mengenai sebab-sebab tercapai atau tidak tercapainya kinerja yang diharapkan. Pelayanan administratif yang sesuai dengan Standar Pelayanan Publik di Indonesia adalah pelayanan yang profesional, efektif, transparan, dan akuntabel yang akan mengangkat citra positif di bidang pemerintahan tersebut. Pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam mewujudkan

peningkatan kualitas kehidupan masyarakat sekaligus memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani. Oleh karena itu perlu dilakukan berbagai strategi untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik sehingga pada akhirnya tujuan dari pelaksanaan pelayanan publik itu akan tercapai dan memberikan tingkat kepuasan kepada masyarakat yang menerimanya. Melihat fenomena diatas, peneliti bermaksud untuk melakukan penelitian lebih lanjut dalam bentuk hasil penelitian dengan judul Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Bidang Kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah strategi peningkatan kinerja pelayanan publik di Bidang Kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara?
2. Apa sajakah yang menjadi kendala strategi peningkatan kinerja pelayanan publik di Bidang Kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara?.

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan bagaimana strategi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Bidang Kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.

2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan apa saja yang menjadi kendala strategi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Bidang Kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan pada Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan pengembangan keilmuan pemerintahan dalam ketatanegaraan, terutama berkaitan dengan pelayanan publik. Selain hal tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan penelitian berikutnya yang relevan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Pemerintah, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan untuk pertimbangan dan sumbangan pemikiran yang bermanfaat tentang bagaimana strategi yang menyangkut kinerja pelayanan publik di Pemerintah Daerah khususnya Kantor Camat Kabupaten Batu Bara.
- b. Bagi Masyarakat, dapat menambah pengetahuan, serta bahan dalam penerapan ilmu metode penelitian, khususnya mengenal gambaran pengetahuan dan wawasan mengenai kinerja pelayanan publik di pemerintahan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Strategi

Strategi berasal dari kata Yunani *strategos*, yang berarti Jenderal. Oleh karena itu kata strategi secara harfiah berarti “Seni dan Jenderal”. Kata ini mengacu pada apa yang merupakan perhatian utama manajemen puncak organisasi. Secara khusus, strategi adalah penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi dengan mengikat kekuatan eksternal dan internal, perumusan kebijakan dan strategi tertentu mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai (Syafi’i Antonio, 2001). Strategi adalah pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan gagasan, perencanaan, dan eksekusi, sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja, memiliki tema mengidentifikasi faktor pendukungnya sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisiensi dalam pendanaan dan memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif (FandiTjiptono, 2000). Strategi menunjukkan arahan umum yang hendak ditempuh oleh organisasi untuk mencapai tujuannya.

Setiap organisasi yang dikelola secara baik memiliki strategi, walaupun tidak dinyatakan secara eksplisit. Menurut Griffin strategi adalah rencana komprehensif untuk mencapai tujuan organisasi. (*Strategi is a comprehensive plan for accomplishing an organization’s goals*) (Pandji Anoraga, 2009). Strategi adalah rencana yang menyeluruh dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Bagi

perusahaan, strategi diperlukan tidak hanya untuk memperoleh proses sosial dan manajerial dengan mana individu dan kelompok memperoleh apa yang mereka butuhkan dan inginkan dengan cara menciptakan serta mempertukarkan pro dan nilai dengan pihak lain. Strategi merupakan faktor yang paling penting dalam mencapai tujuan perusahaan, keberhasilan suatu usaha tergantung pada kemampuan pemimpin yang bisa dalam merumuskan strategi yang digunakan. Strategi perusahaan sangat tergantung dari tujuan perusahaan, keadaan dan lingkungan yang ada. Strategi adalah keseluruhan upaya, dalam rangka mencapai sasaran dan mengarah pengembangan rencana *marketing* yang terinci.

2.1.1 Jenis-Jenis Strategi

Terdapat 5 jenis strategi, yaitu:

a. Strategi Pasar

Pasar atau penerobosan pasar merupakan usaha perusahaan meningkatkan jumlah nasabah baik secara kuantitas maupun kualitas pada pasar yang saat ini melalui promosi dan distribusi secara aktif. Strategi ini cocok untuk pasar yang sedang tumbuh dengan lambat.

b. Strategi Pengembangan Produk

Strategi pengembangan produk merupakan usaha meningkatkan jumlah konsumen dengan cara mengembangkan atau memperkenalkan produk-produk baru perusahaan. Inovasi dan kreativitas dalam penciptaan produk menjadi salah satu kunci utama dalam strategi ini. Perusahaan selalu berusaha melakukan pembaharuan atau pengenalan produk baru kepada konsumen. Perusahaan tiada henti terus melakukan

eksplorasi terhadap kebutuhan pasar dan berupaya untuk memenuhi kebutuhan pasar tersebut.

c. Strategi Pengembangan Pasar

Strategi pengembangan pasar merupakan salah satu untuk membawa produk ke arah pasar baru dengan membuka atau mendirikan atau anak-anak cabang baru yang dianggap cukup strategis atau menjalin kerjasama dengan pihak lain dalam rangka untuk menyerap konsumen baru. Manajemen menggunakan strategi ini bila mana pasar sudah padat dan peningkatan bagian pasar sudah sangat besar atau pesaing kuat.

d. Strategi Integrasi

Strategi integrasi merupakan strategi pilihan akhir yang biasanya ditempuh oleh para perusahaan yang mengalami kesulitan likuiditas sangat parah. Biasanya yang akan dilakukan adalah strategi diversifikasi horizontal, yaitu penggabungan perusahaan-perusahaan.

e. Strategi Diversifikasi

Strategi diversifikasi baik konsentrasi maupun diversifikasi konglomerat. Diversifikasi yang dimaksud disini adalah perusahaan memfokuskan pada suatu segmen pasar tertentu dengan menawarkan berbagai varian produk perusahaan dimiliki. Sementara diversifikasi konglomerat adalah perbankan memfokuskan dirinya dalam memberikan berbagai varian produk perusahaan kepada kelompok konglomerat (korporat). (Hari Suminto, 2002)

Langkah-langkah dalam strategi pemasaran mencakup 4 tahapan yaitu:

1. Analisis situasi strategi, meliputi memenangkan pasar melalui strategis berorientasi pasar, mengumpulkan informasi dan mengukur permintaan pasar, mencari peluang dilingkungan pemasaran, menganalisis pasar konsumen dan perilaku pembeli, menganalisis pasar komunitas internet, menganalisis bisnis dan perilaku pembelian bisnis, menghadapi pesaing dan mengidentifikasi segmen serta memilih pasar sasaran.
2. Perancangan strategi pemasaran, mencakup menentukan posisi dan mengidentifikasi pasar, strategi hubungan pemasaran, dan perencanaan produk baru.
3. Pengembangan program pemasaran, mencakup menetapkan strategi produk, strategi harga, strategi distribusi, dan strategi promosi.
4. Implementasi dan pengelolaan strategi, mencakup merancang organisasi pemasaran yang efektif, implementasi dan pengendalian strategi. (M. Mursyid, 2014).

2.2 Pengertian Kinerja

Menurut Ilyas (2001) kinerja adalah penampilan hasil karya pada seluruh jajaran personil di dalam suatu organisasi. Menurut Hasibuan (2006) mengemukakan kinerja adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu. Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para atasan sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau

segala sesuatu jadi serba salah. Terlalu sering atasan tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga organisasi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat dan mengabaikan tanda-tanda peringatan adanya kinerja yang merosot.

Kinerja secara umum dipahami sebagai suatu catatan keluaran, hasil suatu fungsi jabatan kerja atau seluruh aktivitas kerjanya dalam periode tertentu. Secara lebih singkat kinerja disebutkan sebagai suatu kesuksesan di dalam melaksanakan suatu pekerjaan. Kinerja sendiri dalam pekerjaan yang sesungguhnya tergantung pada kombinasi antara kemampuan, usaha dan kesempatan. Kinerja dapat diukur melalui keluaran atau hasilnya (As'ad, 2002). Mangkunegara (2005) mendefinisikan kinerja sebagai hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Koesmono (2005) mengatakan, bahwa kinerja merupakan prestasi karyawan dari tugas-tugas yang telah ditetapkan. Berdasarkan definisi-definisi tersebut dapat disimpulkan, bahwa kinerja merupakan hasil akhir seseorang dalam melaksanakan tugasnya selama periode tertentu yang dapat diukur berdasarkan ukuran yang berlaku dalam organisasi tersebut.

2.2.1 Penilaian Kinerja

Penilaian kinerja adalah proses suatu organisasi mengevaluasi atau menilai kerja karyawan (Riyadi, 2011). Simamora (2006) penilaian kinerja adalah alat yang berfaedah tidak hanya untuk mengevaluasi kerja dari para karyawan, tetapi juga untuk mengembangkan dan memotivasi kalangan

karyawan. Dalam penilaian kinerja mencakup semua aspek seperti kemampuan, kerajinan, disiplin, hubungan kerja atau hal-hal khusus sesuai bidang tugas seorang pegawai. Menurut Handoko (2007), penilaian prestasi kinerja merupakan proses organisasi-organisasi mengevaluasi atau menilai prestasi kinerja karyawan. Kegiatan ini dapat memperbaiki keputusan-keputusan personalia dan memberikan umpan balik kepada karyawan tentang pelaksanaan kinerja. Kegunaan-kegunaan penilaian prestasi kinerja sebagai berikut:

a. Perbaikan Prestasi Kinerja

Umpan balik pelaksanaan kerja karyawan, manajer, dan departemen personalia dapat membetulkan kegiatan-kegiatan mereka untuk memperbaiki prestasi.

b. Penyesuaian: Penyesuaian Kompensasi

Evaluasi prestasi kerja membantu para pengambil keputusan dalam menentukan kenaikan upah, pemberian bonus, dan bentuk kompensasi lainnya.

c. Keputusan: Keputusan Penempatan

Promosi, transfer biasanya didasarkan pada prestasi kinerja masa lalu. Promosi sering merupakan bentuk penghargaan terhadap prestasi kerja masa lalu.

d. Kebutuhan: Kebutuhan Pelatihan Dan Pengembangan

Prestasi kinerja yang jelek mungkin menunjukkan kebutuhan latihan. Demikian juga prestasi yang baik mungkin mencerminkan potensi yang harus dikembangkan.

e. Perencanaan Dan Pengembangan Karier

Umpan balik prestasi mengarahkan keputusan-keputusan karier, yaitu tentang jalur karier tertentu yang harus diteliti.

f. Penyimpangan: Penyimpangan Proses *Staffing*

Prestasi kinerja yang baik atau jelek mencerminkan kekuatan atau kelemahan prosedur *staffing* departemen personalia.

g. Ketidak Akuratan Informasi

Prestasi kinerja yang jelek mungkin menunjukkan kesalahan-kesalahan dalam informasi analisis jabatan, rencana-rencana sumber daya manusia, atau komponen-komponen lain sistem manajemen personalia. Menggantungkan diri pada informasi yang tidak akurat dapat menyebabkan keputusan-keputusan personalia yang tidak diambil tepat.

h. Kesalahan: Kesalahan Desain Pekerjaan

Prestasi kinerja yang jelek mungkin merupakan suatu tanda kesalahan dalam desain pekerjaan.

i. Kesempatan Kinerja Yang Adil

Penilaian prestasi kinerja secara akurat akan menjamin keputusan-keputusan penempatan internal diambil tanpa diskriminasi.

j. Tantangan: Tantangan Eksternal

Prestasi kinerja dipengaruhi oleh faktor-faktor di luar lingkungan kinerja, seperti keluarga, kesehatan, kondisi finansial, atau masalah-masalah pribadi lainnya.

Menurut Dessler (2008), penilaian kinerja merupakan upaya membandingkan prestasi aktual karyawan dan prestasi kerja yang diharapkan

darinya. Dalam penilaian kinerja karyawan tidak hanya menilai secara fisik, tetapi pelaksanaan pekerjaan secara keseluruhan menyangkut berbagai bidang seperti kemampuan kerja, kerajinan, disiplin, hubungan kerja, atau hal-hal khusus sesuai dengan bidang dan tingkatan pekerjaan. Faktor-faktor penilaian kinerja adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas pekerjaan meliputi akurasi, ketelitian, penampilan, dan penerimaan.
- b. Kuantitas pekerjaan meliputi volume keluaran dan kontribusi.
- c. Supervisi yang diperlukan meliputi membutuhkan saran, arahan atau perbaikan.
- d. Kehadiran meliputi ketepatan waktu, disiplin, dapat dipercaya atau diandalkan.
- e. Konservasi meliputi pencegahan, pemborosan, kerusakan, dan pemeliharaan peralatan.

2.2.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Beberapa teori menerangkan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kinerja seorang sebagai individu atau sebagai individu yang ada dan bekerja dalam suatu lingkungan. Sebagai individu setiap orang mempunyai ciri dan karakteristik yang bersifat fisik maupun non fisik. Dan manusia yang berada dalam lingkungan maka keberadaan serta perilakunya tidak dapat dilepaskan dari lingkungan tempat tinggal maupun tempat kerjanya. Kinerja seorang pegawai akan baik jika pegawai mempunyai keahlian yang tinggi, kesediaan untuk bekerja, adanya imbalan atau upah yang layak dan mempunyai harapan

masa depan (Prawirosentono, 2006). Menurut Gibson yang dikutip oleh Ilyas (2001), secara teoritis ada tiga kelompok variabel yang mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja, yaitu: variabel individu, variabel organisasi dan variabel psikologis.

Ketiga kelompok variabel tersebut mempengaruhi kelompok kerja yang pada akhirnya memengaruhi kinerja personil. Perilaku yang berhubungan dengan kinerja adalah yang berkaitan dengan tugas-tugas pekerjaan yang harus diselesaikan untuk mencapai sasaran suatu jabatan atau tugas. Kelompok variabel individu terdiri dari variabel kemampuan dan keterampilan, latar belakang pribadi dan demografis. Variabel kemampuan dan keterampilan merupakan faktor utama yang mempengaruhi perilaku kerja dan kinerja individu. Sedangkan variabel demografis mempunyai pengaruh yang tidak langsung. Kelompok variabel psikologis terdiri dari variabel persepsi, sikap, kepribadian, belajar dan motivasi. Variabel ini banyak dipengaruhi oleh keluarga, tingkat sosial, pengalaman kerja sebelumnya dan variabel demografis. Kelompok variabel organisasi terdiri dari variabel sumber daya, kepemimpinan, imbalan, struktur dan desain pekerjaan (Gibson, 2002). Faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja tersebut adalah:

a. Faktor Motivasi

Motivasi adalah dorongan, baik dari dalam maupun dari luar diri manusia untuk menggerakkan dan mendorong sikap dan tingkah lakunya dalam bekerja. Semakin tinggi motivasi seseorang, akan

semakin kuat dorongan yang timbul untuk bekerja lebih giat sehingga dapat meningkatkan kinerjanya.

b. Faktor Kepuasan Kerja

Kepuasan kerja merupakan keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak menyenangkan karyawan yang berhubungan dengan pekerjaannya. Semakin tinggi tingkat kepuasan kerja, maka semakin senang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya yang pada akhirnya dapat meningkatkan kinerjanya.

c. Faktor Kondisi Fisik Pekerjaan

Kondisi kerja yang kurang baik dapat menyebabkan rendahnya prestasi kerja karyawan. Lingkungan kerja yang secara fisik merupakan bagian dari kondisi kerja, hendaknya tertata dengan baik sehingga tidak menyebabkan adanya perasaan was-was karyawan dalam melaksanakan tugasnya. Apabila karyawan merasa terganggu dalam melaksanakan tugasnya, maka kinerjanya akan rendah. Sebaliknya, jika karyawan merasa tenang dan nyaman dalam melaksanakan tugas, maka kinerjanya akan meningkat.

d. Faktor Kemampuan Kerja Karyawan

Kemampuan kerja karyawan dalam melaksanakan tugas yang dibebankan sangat perlu diperhatikan. Karyawan harus memiliki kemampuan yang cukup, baik kemampuan fisik maupun kemampuan non fisik (intelektual atau mental). Kemampuan fisik adalah

kemampuan yang diperlukan untuk melaksanakan tugas-tugas yang menuntut stamina, kecekatan, kekuatan, dan keterampilan kerja.

2.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan hak dasar bagi setiap warga Negara dan Negara yang merdeka senantiasa memperhatikan hak-hak dasar warganya, baik sebagai pribadi maupun sebagai anggota masyarakat (Moenir, 2006:28). Oleh karena itu, dalam melaksanakan fungsi pemerintahan, maka pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah dengan maksud agardapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat. Karena pelayanan merupakan salah satu kebutuhan utama masyarakat terhadap pemerintah dan Negara, bahkan dikatakan fungsi pelayanan (*public service function*) merupakan salah satu fungsi utama pemerintah disamping fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*) yang dijalankan oleh aparatur negara yang terdapat dalam birokrasi pemerintahan.

Pelayanan publik pada dasarnya adalah kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perseorangan kepada konsumen (*costumer* atau yang dilayani) yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Pelayanan Publik menjadi konsep yang sering digunakan oleh banyak pihak, baik dari kalangan praktisi maupun ilmuwan dan secara sederhana dipahami dalam administrasi publik sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. (Agus Dwiyanto, 2010). Oleh karena itu, hakikat pelayanan publik sebagaimana Keputusan Menteri

Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 (Ratminto dan Atik SW, 2009:19) memiliki karakteristik antara lain:

1. Pelayanan bersifat transparansi, terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Pelayanan itu bersifat akuntabilitas, dimana pelayanan itu dapat dipertanggung-jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
3. Pelayanan itu bersifat kondisional, dimana ianya harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang kepada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Pelayanan itu bersifat partisipatif, dimana pelayanan itu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Pelayanan itu bersifat kesamaan hak, yang berarti tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Pelayanan itu bersifat memiliki keseimbangan hak dan kewajiban dimana pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Kebijakan pemerintah dalam hal memperbaiki kualitas pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat merupakan suatu kewajiban dan menjadi tuntutan masyarakat pada umumnya yang harus dipenuhi oleh pemerintah

(BahruKirom, 2010:3). Pemerintah berusaha melakukan spesialisasi dalam upaya meningkatkan efisiensi karena dengan adanya spesialisasi memungkinkan untuk dilakukan penyederhanaan proses administrasi melalui serangkaian kegiatan yang sederhana dan mudah dikelola melalui pembagian kerja yang rinci (Agus Dwiyanto, 2011:37). Oleh karena fungsi utama pemerintah adalah untuk melayani masyarakat, maka fungsi ini harus benar-benar dapat dilaksanakan oleh Aparatur Negara sebagai pelaksana birokrasi dengan sebaik-baiknya agar terpenuhinya kepentingan dan aspirasi masyarakat. Jika kita membicarakan pelayanan publik pada suatu lembaga tertentu, tentu titik tolak dari pembicaraan itu tidak lepas dari lembaga, manajemen, anggota dan proses administrasi yang akan dijalankan dalam lembaga tersebut. Keempat unsur tersebut saling berhubungan antara satu dengan lainnya, sehingga perlu adanya kerja sama dalam satu tim. Dalam suatu organisasi apapun bentuknya, baik swasta maupun pemerintah atau formal maupun non formal, semua tidak terlepas dari peranan pimpinan dalam mengelola lembaga atau organisasi dimaksud.

Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa organisasi merupakan tempat atau wadah yang mempunyai sistem dan struktur, baik secara formal maupun informal sebagai lembaga yang mempunyai kegiatan sesuai dengan tujuan dari organisasi itu sendiri. Yang terdiri dari pimpinan, anggota yang mempunyai fungsi dan kedudukan dimana dalam melaksanakan fungsi organisasi tersebut tidaklah terlepas dari bagaimana peran pimpinan atau manajemen itu sendiri sebab pimpinan atau manajemen merupakan hal yang terpenting dalam keberhasilan organisasi. Jadi dapatlah dikatakan bahwa administrasi merupakan segenap

rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan.

2.3.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar prosedur kualitas pelayanan. Pelayanan umum, sebagaimana Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 (Ratminto dan Atik SW, 2009:21) harus dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat:

1. Sederhana, bila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak berbelit-belit dan mudah dilaksanakan pelanggan.
2. Terbuka, keinginan pelanggan adalah dilayani secara jujur, apa adanya dalam peraturan atau norma yang berlaku. Standar pelayanan harus diumumkan dan disosialisasikan oleh kantor yang bersangkutan.
3. Lancar, pelayanan yang lancar diperlukan prosedur yang tidak berbelit-belit dan aparatur yang memberikan pelayanan harus dengan ikhlas melakukan pelayanan dan berani menghadapi tantangan dalam diri sendiri dan diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan produk (hasil).
4. Tepat, pelayanan yang diberikan tepat pada arah dan sasaran tidak lebih dan tidak kurang, dan tepat waktu yang dijanjikan.
5. Lengkap, pelayanan yang lengkap diartikan tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan, sekali melakukan pengurusan di dapat jasa pelayanan yang lengkap, tidak lagi penyempurnaan ke pihak lainnya.

6. Wajar, pelayanan yang wajar dapat diartikan tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah sehingga memberatkan pelanggan.
7. Terjangkau, dalam pelayanan retribusi yang dikeluarkan dapat dijangkau oleh pelanggan, dalam menetapkan tarif pelayanan yang harus memperhatikan unsur-unsur:
 - a. Tingkat dan daya beli masyarakat.
 - b. Nilai barang atau jasa dari hasil pelayanan umum.
 - c. Terhadap jenis pelayanan umum yang memerlukan penelitian atau pemeriksaan, maka biaya penelitian harus jelas rinciannya.

2.4 Kinerja Pelayanan Publik

Penilaian terhadap pelayanan publik tidak terlepas dari persoalan mengenai kinerja organisasi. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tidak bisa dilepaskan dari faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pelayanan organisasi, dimana keahlian karyawan menjadi salah satu faktor penentunya (Furtwengler, 2002:5). Pelayanan tersebut biasanya disebut sebagai pelayanan administrasi atau *auxiliary work* (Miftah Thoha, 2005:40). Sebuah organisasi, bagaimanapun baiknya serta apapun tujuan dan sasaran yang ingin dicapainya, selalu mengharapkan agar tujuannya dapat terealisasi semaksimal mungkin. Setiap kali kita menyebut prestasi atau tingkat keberhasilan individu maupun kelompok atau organisasi, maka istilah kinerja ini selalu muncul. Kinerja adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau

kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi organisasi yang tertuang dalam perencanaan strategik suatu organisasi (Mahsum, 2006:25).

Lebih jauh, kinerja juga diartikan sebagai hasil-hasil fungsi pekerjaan atau kegiatan seseorang atau kelompok dalam suatu organisasi yang dipengaruhi oleh berbagai faktor untuk mencapai tujuan organisasi dalam priode waktu tertentu (Pabundu Tika, 2006:121). Kinerja juga diartikan sebagai terjemahan dari *performance* yang sering diartikan sebagai penampilan, untuk kerja dan prestasi (Keban, YT, 2004:191). Prestasi disini maksudnya adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung-jawab yang diberikan kepadanya. Kinerja juga diartikan sebagai gambaran tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan atau program atau kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, visi dan misi organisasi (LAN, 2003:3). Penilaian kinerja birokrasi publik tidak cukup hanya dilakukan dengan menggunakan indikator-indikator yang melekat seperti efisiensi dan efektifitas belaka, tetapi juga harus dilihat dari indikator-indikator lain yang melekat pada pengguna jasa pelayanan, seperti kepuasan pengguna jasa, akuntabilitas dan responsivitas. Menurut Agus Dwiyanto (1995:45) kinerja adalah tingkat pencapaian hasil kerja atau tingkat pencapaian tujuan organisasi. Indikator kinerja adalah besaran atau variabel yang dapat digunakan untuk menentukan tingkat pencapaian tujuan, yaitu: *output*, efisiensi, dan efektivitas.

Merupakan konsep efisiensi (*output* dan *input*), kualitas layanan, kemampuan organisasi untuk mengetahui kebutuhan masyarakat, menyusun agenda prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik

sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Pelaksanaan kegiatan organisasi yang dilakukan sesuai dengan kebijakan organisasi. Kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan organisasi atau instansi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

2.5 Pelayanan Perizinan Pemerintah

Pelayanan adalah proses, layanan adalah hasil pelayanan, baik dalam arti *output* maupun dalam arti *outcome*. Produk Negara pada hakikatnya selalu dalam bentuk jasa atau layanan (*intangible*), tidak dalam bentuk barang yang bersifat *tangible*. Dapat pula dikatakan sebagai hasil pelayanan disebut jasa. Jasa adalah layanan yang dapat dinilai dengan uang (harga, biaya atau retribusi) untuk dibebankan kepada pelanggan, baik seluruh maupun sebagian (bersubsidi). Pemerintah telah membuat kebijakan-kebijakan dalam upaya penyelenggaraan pelayanan publik untuk menetapkan standar pelayanan publik dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik dan reformasi birokrasi pelayanan pemerintahan, antara lain dengan diterbitkannya berbagai kebijakan seperti:

1. Inpres Nomor 7 Tahun 1999 tentang Penyusunan Sistem dan Prosedur Kegiatan, Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.
2. Kep. Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

3. Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah (SK Menpan Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004).
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Standar Minimal.
5. Dalam upaya mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil dan menengah perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan sesuai Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang paket kebijakan perbaikan iklim investasi.
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Dengan demikian, sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan. Jika sistem pelayanan tersebut terganggu maka mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi atau mahal biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat sehingga sasaran penyelenggaraan pelayanan sebagaimana tercantum didalam Permendagri Nomor 24 Tahun 2006, yaitu terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau sulit untuk diwujudkan.

2.5.1 Bidang Kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan

Izin Mendirikan Bangunan Gedung adalah perizinan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten kecuali untuk bangunan gedung fungsi khusus

oleh Pemerintah kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, mengubah, memperluas, mengurangi, atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administratif dan persyaratan teknis yang berlaku. Setiap orang pribadi atau badan yang akan mendirikan bangunan gedung wajib memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Setiap bangunan gedung dan prasarana gedung yang tidak memiliki IMB dapat dilakukan pembongkaran, sementara pemilik bangunan gedung dapat dipidana kurungan. Bangunan Gedung, berdasarkan fungsinya dikelompokkan dalam 6 kategori, yaitu:

1. Fungsi Hunian
2. Fungsi Keagamaan
3. Fungsi Usaha
4. Fungsi Sosial Budaya
5. Fungsi Khusus
6. Fungsi Ganda Campuran

Untuk memperoleh IMB Bangunan Gedung fungsi usaha memerlukan rekomendasi instansi teknis, seperti:

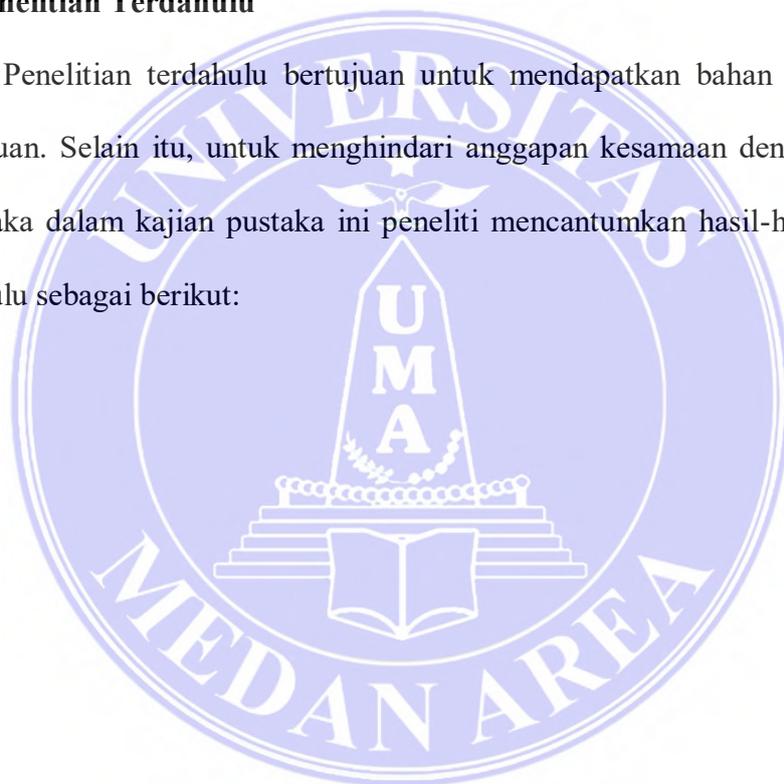
1. Klinik, Rumah Sakit dan fasilitas kesehatan lainnya harus dilengkapi rekomendasi dari Dinas Kesehatan.
2. SPBU dan lainnya harus dilengkapi rekomendasi dari Dinas yang membidangi pertambangan, khusus sub sektor migas harus didukung rekomendasi dari Pertamina.
3. Pabrik Kepala Sawit dan sebagainya harus dilengkapi rekomendasi dari Dinas yang membidangi Perkebunan.

4. Menara Telekomunikasi, Stasiun Radio harus mendapat rekomendasi dari Dinas yang membidangi Komunikasi dan Informatika.

Untuk bangunan yang tidak memerlukan persyaratan khusus seperti rumah, ruko dan lainnya tidak memerlukan rekomendasi instansi teknis yang membidangi usaha.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu bertujuan untuk mendapatkan bahan perbandingan dan acuan. Selain itu, untuk menghindari anggapan kesamaan dengan penelitian ini. Maka dalam kajian pustaka ini peneliti mencantumkan hasil-hasil penelitian terdahulu sebagai berikut:



Tabel. 2.1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
<p>Jurnal. Zainul Fikri Drakel. HOLISTIK, Vol. 12 No. 2/April-Juni 2019. Mahasiswa Ilmu Administrasi Fispol Unsrat. Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado.</p>	<p>Penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang bertujuan mendeskripsikan suatu fenomena sesuai dengan topik yang diteliti serta menjelaskan sesuatu yang sesuai dengan keadaan lapangan atau dari isi tabel penelitian. Dan variabel dalam penelitian ini adalah bagaimana menentukan strategi peningkatan kinerja pelayanan publik Kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado dengan menggunakan Analisis SWOT.</p>	<p>Kondisi pelayanan Kantor Kecamatan Malalayang sebenarnya sudah cukup baik, semua sudah sesuai dengan aturan SOP maupun sesuai dengan prosedur yang dibutuhkan. Hanya saja perlu dilakukan peningkatan sarana dan prasarana baik dari segi loket pelayanan, dan kemudahan prosedur. Pegawai dalam organisasi perlu meningkatkan koordinasi antar pegawai, sehingga tidak terjadi kesalahpahaman yang akan menimbulkan permasalahan dan <i>mised</i> komunikasi. Untuk itu Peningkatan pelayanan yang perlu dilakukan yaitu mengoptimalkan penyampaian informasi, sehingga masyarakat merasa mendapat pelayanan terbaik dan mendapat informasi yang jelas.</p>
<p>Perbedaan penelitian: Lokasi penelitian sebelumnya di kantor Kecamatan Malalayang Kota Manado. Dan teori yang di gunakan dengan menggunakan Analisis SWOT.</p>		
<p>Persamaan penelitian: Tujuan penelitian mengetahui strategi peningkatan pelayanan publik pertunjukan di kantor Kecamatan. Metode penelitian dengan menggunakan pendekatan Kualitatif.</p>		

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2021.

Nama Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
Tesis. Magister Administrasi Publik. AWAN, Dr. Agus Dwiyanto. Universitas Gadjah Mada. 2002. Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Pahandut, Kota Palangka Raya.	Menggunakan metode kualitatif. Dan Melakukan identifikasi serta analisis faktor-faktor strategik lingkungan internal dan eksternal berisi kekuatan dan kelemahan, peluang dan ancaman, dengan analisis SWOT serta menyusun matrik SWOT.	Dengan dipilih dan ditetapkan isu-isu strategik maka selanjutnya dapat ditetapkan strategi untuk merespon isu-isu tersebut yaitu dengan melakukan antara lain: <ol style="list-style-type: none"> 1. Implementasi komitmen Camat untuk mewujudkan peningkatan pelayanan publik. 2. Peningkatan kualitas pegawai dengan memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan latihan. 3. Optimalisasi pemanfaatan kelembagaan dengan mengerahkan semua Kasi-Kaur bersama-sama memberikan kontribusi nyata terhadap pelayanan publik. 4. Penataan penempatan pegawai, dengan menempatkan pegawai sesuai dengan latar belakang kemampuan. 5. Pemanfaatan dukungan anggaran, dengan menyesuaikan kebutuhan tuntutan kegiatan berdasarkan pos atau pasal yang telah ditentukan.
Perbedaan penelitian: Lokasi penelitian sebelumnya di Kantor Kecamatan Pahandut, Kota Palangka Raya. Tujuan penelitian adalah melakukan identifikasi dan analisis faktor-faktor strategik lingkungan internal dan eksternal berisi kekuatan dan kelemahan, peluang dan ancaman. Dengan teori analisis SWOT serta menyusun matrik SWOT.		
Persamaan penelitian: Penelitian ini bertujuan antara lain untuk menggali, mencari, menemukan data-data dan permasalahan serta faktor-faktor yang berkaitan dengan peningkatan kinerja pelayanan publik pada kantor Kecamatan.		

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2021

Nama Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
<p><u>Jurnal Manajemen.</u> <u>Zuchri Abdussamad.</u> <u>Universitas Negeri</u> <u>Gorontalo.</u> Maret, 2017. Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara.</p>	<p>Dengan menggunakan pendekatan fenomenologis, penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi.</p>	<p>Strategi Pemerintah Daerah khususnya dilingkungan Sekretariat Daerah Kab. Bolaang Mongondow Utara yakni dengan mengacu pada 3 hal yang menjadi strategi pemerintah daerah yang tertuang dalam renstra yaitu:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Meningkatkan kompetensi aparatur. 2. Mengembangkan SOP dan SPM. 3. Meningkatkan sarana prasarana penunjang. <p>Hal tersebut menunjukkan masih sangat jauh dari harapan, hal ini dibuktikan dengan Sumber Daya Manusia yang sangat minim baik dari kualitas maupun kuantitasnya, penerapan SOP dan SPM yang tidak merata pada bagian-bagian organisasi, serta tidak memadainya sarana prasarana penunjang pelayanan publik, utamanya pada IT seperti telekomunikasi maupun <i>fax</i>. Sehingga Pemerintah Daerah perlu meningkatkan pelatihan bimtek untuk pengembangan kompetensi aparatur, SOP dan SPM serta mengimplementasikan dalam kinerja pelayanan publik. Selain itu juga yang menjadi faktor yang menghambat</p>

		<p>strategi Pemerintah Daerah dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik dilingkungan Sekretariat Daerah menunjukkan bahwa Sumber Daya Manusia, Mutasi, maupun Anggaran sangatlah berpengaruh, hal ini dikarenakan Sumber Daya Manusia yang rendah, terjadi mutasi yang tidak sesuai dengan keahlian dan harus menyesuaikan lagi dengan lingkungan kerja yang baru, serta anggaran yang sangat minim sehingga tidak dapat mengakomodir segala sesuatu yang dibutuhkan dalam pelayanan publik.</p>
<p>Perbedaan penelitian: Lokasi penelitian sebelumnya di Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara. Metode penelitian yang di gunakan dengan menggunakan pendekatan fenomenologis, dimana peneliti berusaha memahami arti peristiwa dan kaitannya terhadap orang-orang biasa dalam situasi tertentu. Dengan jenis penelitian kualitatif. Teori yang di gunakan adalah kinerja pelayanan publik yang tertuang dalam Renstra Kabupaten Bolaang Mongondow Utara yaitu meningkatkan kompetensi aparatur, mengembangkan SOP dan SPM dan meningkatkan sarana dan prasarana penunjang serta meningkatkan kompetensi Aparatur.</p>		
<p>Persamaan penelitian: Tujuan penelitian untuk mengetahui strategi Pemerintah Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik serta faktor-faktor apa yang menghambat strategi pemerintah daerah dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik.</p>		

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2021.

Nama Peneliti	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
<p>Jurnal Ilmu Sosial- Fakultas Isipol Uma. Interaksi Komunikasi Organisasi. Nina Siti Salmaniah Siregar. Staf Pengajar Kopertis Wilayah I Dpk, Universitas Medan Area, April 2012.</p>	<p>Menggunakan penelitian <i>survey</i>. Yang diperoleh berdasarkan opini. Memperoleh data yang berhubungan dengan gambaran atau populasi secara umum.</p>	<p>Pengkajian terhadap komunikasi organisasi memiliki arti penting mengingat bahwa komunikasi organisasi merupakan kajian yang akan memberikan manfaat tidak hanya bagi siapa saja yang ingin memahami perilaku organisasi secara lebih baik, tetapi juga memiliki aspek pragmatis bagi orang-orang yang ingin memperbaiki kinerjanya sebagai peserta atau anggota suatu organisasi. Studi komunikasi organisasi dapat memberikan landasan kuat bagi karier dalam manajemen, pengembangan sumber daya manusia, dan komunikasi perusahaan, serta tugas-tugas lainnya yang berorientasikan kepada manusia dalam organisasi. Komunikasi organisasi melibatkan bentuk komunikasi formal dan informal, serta bentuk-bentuk komunikasi antarpribadi dan komunikasi kelompok, dan komunikasi publik. Melalui pendekatan dan pemahaman interaksi di dalam komunikasi organisasi, kita dapat lebih meningkatkan kinerja, prestasi, dan meraih tujuan yang telah ditetapkan bersama.</p>

Perbedaan penelitian: Terdapat pada metode penelitian. Metode penelitian sebelumnya menggunakan penelitian *survey*. Adalah metode penelitian yang digunakan untuk memperoleh data. Khusus metode *survey*, informasi yang diperoleh sifatnya opini. Metode penelitian satu ini tidak untuk mengetahui data statistic, melainkan untuk digunakan untuk memperoleh data yang berhubungan dengan gambaran atau populasi secara umum.

Persamaan penelitian: Menciptakan komunikasi organisasi dalam strategi peningkatan kinerja pelayanan publik yang dapat memberikan landasan kuat bagi karier dalam manajemen, pengembangan sumber daya manusia, dan komunikasi perusahaan, serta tugas-tugas lainnya yang berorientasikan kepada manusia dalam organisasi.

Sumber: Hasil olahan peneliti, 2021.

2.7 Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual menjadi pedoman peneliti untuk menjelaskan secara sistematis teori yang digunakan dalam penelitian. Penelitian ini memiliki kerangka konseptual pada gambar dibawah ini:

Gambar 2.1 Skema Kerangka Konseptual

Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan
Publik Bidang Kepengurusan Izin
Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan
Di Kantor Camat Lima Puluh
Kabupaten Batu Bara

Agus Dwiyanto (1995:45)

- *Output*
- Efisiensi
- Efektivitas

Kepuasan Masyarakat

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Peneliti memilih menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dapat diperoleh data atau informasi yang mendalam tentang subjek penelitian, baik yang bisa diamati oleh indera ataupun yang tersembunyi (yang tidak diamati oleh indera). Adapun alasan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif adalah karena dalam penelitian ini data yang dihasilkan berupa data deskriptif yang diperoleh dari data-data berupa tulisan, kata-kata dan dokumen yang berasal dari sumber atau informan yang diteliti dan dapat dipercaya. Dalam penelitian kualitatif data yang dikumpulkan berupa kata-kata dan gambar. Selain itu semua data yang dikumpulkan kemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Dengan demikian, laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data tersebut berasal dari wawancara, catatan lapangan, dan tulisan. Dengan metode penelitian kualitatif peneliti dapat melakukan wawancara mendalam, fokus, dan teliti terhadap subjek penelitian sehingga data yang didapatkan lebih akurat dan kredibel. Untuk melengkapi dan memperkaya data atau informasi yang diperoleh melalui wawancara mendalam, peneliti menggali data atau informasi dengan melakukan observasi dan studi dokumentasi.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini akan dilakukan di Kabupaten Batu Bara. Sedangkan fokus penelitian yaitu Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara di Bidang Kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan. Yang beralamat di Lima Puluh, Lima Puluh Kota, Kec. Limapuluh, Kabupaten Batu Bara, Sumatera Utara 21255.

3.3 Informan Penelitian

Pada penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi yang ada adalah istilah kata informan yang nantinya akan diwawancarai secara mendalam yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti dan dibahas dalam penelitian ini. Informan pada penelitian kualitatif ini dipilih dan ditentukan dengan pertimbangan-pertimbangan tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti. Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Dalam penelitian ini yang menjadi informan penelitian adalah:

1. Informan kunci, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Informan kunci dalam penelitian ini adalah Sekretaris Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.
2. Informan utama, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Pegawai Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.
3. Informan tambahan, yaitu mereka yang memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti. Dan yang

menjadi informan tambahan adalah *stakeholder* dan masyarakat di sekitar Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.

Pemilihan informan adalah yang dianggap mampu memberikan informasi untuk menjawab rumusan penelitian yang telah di tentukan sebelumnya. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik pemilihan secara sengaja dengan beberapa pertimbangan. Informan yang dimaksud adalah informan yang terlibat langsung atau informan yang dianggap mempunyai kemampuan dan mengerti permasalahan terkait strategi peningkatan kinerja pelayanan publik Bidang Kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Kriteria yang ditentukan oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

- a. Sekretaris Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara merupakan orang yang terlibat dalam peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Maka Sekretaris Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara menjadi sumber data daripada penelitian ini.
- b. Pegawai Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Sama halnya dengan Sekretaris Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara sama-sama terlibat dalam pelayanan publik di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.

Informan tambahan juga sama halnya dengan informan kunci yang di pilih sesuai dengan kriteria-kriteria yang diharapkan peneliti. Adapun kriteria informan tambahan yang ditetapkan oleh peneliti untuk pelayanan publik di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara adalah sebagai berikut:

- a. Masyarakat yang merupakan pemohon yang mengurus izin usaha maupun izin mendirikan bangunan.
- b. Masyarakat juga merupakan salah satu pengguna layanan yang terdaftar dalam pelayanan izin usaha dan izin mendirikan bangunan. Masyarakat terpilih karena sesuai dengan apa yang peneliti inginkan dimana masyarakat yang langsung mengurus administrasi atau berkas pemohon dalam mendirikan izin usaha atau izin mendirikan bangunan.
- c. *Stakeholder* juga merupakan salah satu pengguna layanan yang terdaftar di dalam pelayanan izin usaha dan izin mendirikan bangunan.

Adapun kriteria masyarakat dan *stakeholder* sebagai informan di karenakan mampu dan mengetahui permasalahan. Ciri-cirinya antara lain:

- a. Berada di daerah yang diteliti.
- b. Mengetahui kejadian atau permasalahan.
- c. Bisa berargumentasi dengan baik.
- d. Merasakan dampak dari kejadian atau permasalahan.
- e. Terlibat langsung dengan permasalahan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah teknik atau cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, serta instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan lebih mudah (Ridwan, Statistika, 2004). Dalam penelitian ini, peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus sebagai pengumpul data. Prosedur yang dipakai dalam

pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan, dengan disertai pencatatan-pencatatan terhadap keadaan atau perilaku obyek sasaran (Abdurrahman, Fatoni, 2006). Dalam hal ini peneliti melakukan pengamatan langsung berkaitan kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara dan bagaimana strategi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik tersebut. Dan menganalisis kendala kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Observasi tersebut dilakukan di Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.

2. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara bertanya langsung (berkomunikasi langsung) dengan responden. Dalam berwawancara terdapat proses interaksi antara pewawancara dengan responden (Abdurrahman, Fatoni, 2006). Wawancara secara garis besar dibagi menjadi dua, yakni wawancara tak terstruktur dan wawancara terstruktur. Wawancara tak terstruktur sering juga disebut wawancara mendalam, wawancara intensif, wawancara kualitatif, dan wawancara terbuka (*open ended interview*), wawancara etnografis. Sedangkan wawancara terstruktur sering juga disebut wawancara baku (*standardized interview*) yang susunan pertanyaannya sudah ditetapkan sebelumnya

(biasanya tertulis) dengan pilihan-pilihan jawaban yang juga sudah disediakan (Dedi, Mulyana, 2006). Wawancara ini ditunjukkan untuk menggali pemahaman bagaimana strategi dalam meningkatkan kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Peneliti mewawancarai Sekretaris Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara sebagai informan kunci, Pegawai Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara sebagai informan utama dan *stakeholder* serta masyarakat di sekitar Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara sebagai informan tambahan.

Melalui wawancara diharapkan peneliti mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi (Sugiyono, Memahami Penelitian). Interview merupakan alat pengumpul informasi dengan cara mengajukan sejumlah pertanyaan secara lisan untuk dijawab untuk secara lisan untuk dijawab secara lisan pula (S. Margono, Metodologi Penelitian). Adapun alat dalam pengambilan data seperti, *tape recorder*, *handphone*, foto dan data yang termasuk ke dalam dokumentasi.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dipergunakan untuk melengkapi sekaligus menambah keakuratan, kebenaran data atau informasi yang dikumpulkan dari bahan-bahan dokumentasi yang ada dilapangan serta dapat dijadikan bahan dalam pengecekan keabsahan data. Analisis dokumentasi dilakukan untuk

mengumpulkan data yang bersumber dari arsip dan dokumen yang berada ditempat penelitian atau yang berada diluar tempat penelitian yang ada hubungannya dengan penelitian tersebut. Metode ini digunakan untuk mengumpulkan data yang sudah tersedia dalam catatan dokumen. Fungsinya sebagai pendukung dan pelengkap bagi data-data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

Sumber data yang digunakan peneliti adalah data primer dan data sekunder. Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari informan. Yang termasuk data primer adalah hasil wawancara. Dan hasil temuan-temuan saat proses pelaksanaan penelitian. Data sekunder adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer yang bersumber dari buku, jurnal, laporan tahunan, literature dan dokumen lain yang berhubungan dengan masalah penelitian. Dokumen yang di kumpulkan selama penelitian adalah Penetapan *Standard Operasional Prosedur* (SOP) di Lingkungan Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara Tahun 2019, Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara Tahun 2019, Peraturan Bupati Batu Bara Nomor 57 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Kewenangan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batu Bara dan Peraturan Daerah Kabupaten Batu Bara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Organisasi Dan Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Kabupaten Batu Bara.

Pengumpulan Data Sekunder dapat diperoleh melalui menganalisis data dan informasi untuk memperoleh suatu identifikasi di wilayah studi dan

mengidentifikasi potensi dan permasalahan yang terdapat di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Dengan teknik ini diharapkan informan lebih terbuka dan berani dalam memberikan jawaban dan merespon terhadap pertanyaan yang diajukan peneliti. Kelebihan lain adalah peneliti secara personal dapat bertanya langsung dan mengamati respon mereka lebih detail.

3.5 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain (Sugiyono, 2009). Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori atau struktur klasifikasi. Data bisa saja dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, *tape recorder*) dan biasanya diproses terlebih dahulu sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis) tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas, dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai alat bantu analisis. Miles and Huberman mengungkapkan bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus pada setiap

tahapan penelitian sehingga sampai tuntas. Komponen dalam analisis data (Sugiyono, 2008):

1. Reduksi Data

Reduksi data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Data yang diperoleh dari laporan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan di verifikasi. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Tahap reduksi ini merupakan tahap awal dalam analisis data yang dilakukan dengan tujuan untuk mempermudah peneliti dalam memahami data yang telah diperoleh. Reduksi data dilakukan dengan memilih dan menyeleksi setiap data yang masuk dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian mengolah dan memfokuskan semua data mentah agar lebih bermakna.

2. Penyajian Data

Penyajian data penelitian kualitatif bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Penyajian data merupakan kegiatan terpenting yang kedua dalam penelitian

kualitatif. Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun dengan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Ulber Silalahi, 2009:340). Penyajian data dalam kualitatif sekarang ini juga dapat dilakukan dalam berbagai jenis matriks, grafik, bagan. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu padan dan mudah diraih. Jadi, penyajian data merupakan bagian dari analisis. Pada penelitian ini data yang telah teroganisir disajikan dalam bentuk deskripsi informasi yang sistematis dalam bentuk narasi dan tabel.

3. Verifikasi atau Penyimpulan Data

Kegiatan analisis ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Ketika kegiatan pengumpulan data dilakukan, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan yang mula-mulanya belum jelas akan meningkat menjadi lebih terperinci. Kesimpulan-kesimpulan "final" akan muncul bergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya, penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, tetapi sering kali kesimpulan itu telah sering dirumuskan sebelumnya sejak awal. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh

bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Penarikan kesimpulan atau verifikasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Pertama, menyusun simpulan sementara. Dikatakan sementara karena selama penelitian masih berlangsung, akan diperoleh data tambahan, maka dilakukan verifikasi data, yaitu dengan cara mempelajari data-data yang ada dan melakukan diskusi dengan informan dengan tujuan agar data yang diperoleh lebih tepat dan objektif. Demikian seterusnya.
- b. Kedua, menarik kesimpulan akhir setelah kegiatan pertama selesai. Penarikan kesimpulan ini dilakukan dengan jalan membandingkan kesesuaian pernyataan informan dengan makna yang terkandung dalam masalah penelitian secara konseptual.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang mengacu pada teori Agus Dwiyanto (1995:45) yaitu: *output*, efisiensi, dan efektivitas maka kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara sebagai berikut:
 - a. *Output* pada ketersediaan fasilitas pelayanan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara dalam sarana dan prasarana kepada masyarakat belum cukup baik. Serta untuk *output* dalam hal memberikan pelayanan pengurusan izin usaha dan izin mendirikan bangunan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara kepada masyarakat juga belum berjalan dengan baik. Hal ini terlihat saat respon pegawai terhadap keluhan masyarakat masih kurang sigap juga kurang tanggap terhadap masalah yang dihadapi masyarakat. Serta bersikap apatis atau kurang peduli dan kurang mau membantu masyarakat yang kesulitan.
 - b. Efisiensi yang di peroleh berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, dapat diamati pelayanan waktu dalam pengurusan izin usaha dan izin mendirikan bangunan belum sepenuhnya terlaksana dengan baik kepada masyarakat. Hal ini membuat tidak berjalan dengan efisien. Di karenakan penerbitan dokumen izin usaha dan izin mendirikan bangunan belum sesuai dengan *Standard Operasional Prosedur* (SOP) di lingkungan Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Namun

hasil wawancara yang di peroleh bahwa keterlambatan itu diakibatkan oleh instansi teknis dan bukan diakibatkan oleh keterlambatan penyelesaian dari Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara.

- c. Efektivitas yang di dapat berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti serta data yang ada, dalam penyelenggaraan pelayanan izin usaha dan izin mendirikan bangunan yang dilakukan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara yang berkaitan dengan syarat dan prosedur pelayanan dapat dikatakan belum efektif. Hal ini dapat terlihat dari ketersediaan sarana dan prasarana yang masih kurang baik. Namun untuk kesopanan dan keramahan pegawai Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara kepada masyarakat yang datang, sudah baik. Masyarakat merasa sikap pegawai Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara dalam melayani sudah cukup ramah dan beretika baik atau sopan. Namun dalam memberikan solusi terhadap masalah yang di hadapi masyarakat, pelayanan Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara masih belum baik.

2. Kendala kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara adalah sebagai berikut:

- a. Anggaran.

Pemerintah Daerah sebagai penyedia anggaran harus dapat menyediakan anggaran yang dibutuhkan dalam perencanaan sarana dan prasarana. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi peneliti, dalam penyediaan sarana prasarana di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten

Batu Bara masih belum maksimal, karena terkendala anggaran yang tersedia.

b. Kualitas Sumber Daya Manusia.

Kendala kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara berada di bagian Sumber Daya Manusia (SDM). Dapat di lihat ketika pegawai pelayanan Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara masih saja kurang tanggap terhadap masalah yang dihadapi masyarakat. Atau bersikap apatis dan kurang peduli. Hal ini tidak hanya menjadi tantangan tersendiri bagi Kecamatan yang dituntut untuk meningkatkan kualitas pegawai dalam melayani masyarakat, namun harus di ikuti oleh peran aktif masyarakat untuk sama-sama meningkatkan kualitas. Namun sejauh ini masih terdapat pegawai pada Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara yang memiliki keterbatasan kemampuan pegawai, terutama kemampuan pegawai dalam melakukan pekerjaan yang berakibat pada hasil kerja atau kinerja yang dihasilkan.

5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan yang sudah diuraikan mengenai strategi peningkatan kinerja pelayanan publik Bidang Kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara, berikut peneliti uraikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan, yaitu:

- a. Di harapkan agar Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara dapat melakukan peningkatan melalui pendidikan dan pelatihan. Di karenakan hal tersebut merupakan salah satu cara untuk meningkatkan kualitas SDM yang ada. Dengan adanya pendidikan dan pelatihan diharapkan mampu meningkatkan kinerja pegawai. Pemerintah Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara juga harus memperbaiki strategi yang ada guna untuk meningkatkan kinerja pegawainya. Pemerintah Kabupaten seharusnya mengadakan pendidikan dan pelatihan yang sesuai dengan kebutuhan pegawai, dengan tidak dibatasi jumlah pegawai yang mengikuti Diklat. Dengan menanggapi kendala-kendala yang terjadi, maka diperlukan kecepatan dan ketanggapan, dari pegawai Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara dalam menyikapi keluhan yang dilakukan oleh masyarakat.
- b. Pemerintah Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara harus membuat anggaran Kecamatan untuk melengkapi sarana dan prasarana agar lebih memudahkan masyarakat untuk melakukan pelayanan administrasi. Mengembangkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang kebutuhan dan pelaksanaan kerja sehari-hari agar dapat berjalan secara efektif dan efisien.
- c. Pelayanan Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara hendaknya menerjemahkan kembali mengenai keberhasilan dalam bentuk SOP yang lebih realistis untuk dipenuhi. Dengan memenuhi ketentuan di dalam SOP guna melancarkan koordinasi dalam melakukan proses penerbitan izin

usaha dan izin mendirikan bangunan. Di perlukan sistem prosedur yang mudah, jelas, cepat, transparansi, efisien, dan responsif bagi masyarakat.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Abdurrahman, Fatoni. 2006. *Metodologi Penelitian dan Teknik Penyusunan Skripsi*. Jakarta: PT. Rinekha Cipta.
- Dedi, Mulyana. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda.
- Hamdi, Muchlis. 2014. *Kebijakan Publik: Proses, Analisis, dan Partisipasi*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Hari, Suminto. 2002. *Pemasaran Blak-Blakan*. Batam: Inter Aksara.
- Fandi, Tjiptono. 2000. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta.
- Ilyas, Yaslis. 2011. *Kinerja*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Kountor, D. M. S, Ronny. 2003. *Metode Penelitian Untuk Penulisan Skripsi & Tesis*: PPM.
- Lexy, J. Moleong. 2000. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya.
- M. Mursyid. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyana, Dedy. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Moehariono. 2009. *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Syafi'i Antonio. 2001. *Teori ke Praktek*. Jakarta: Gema Insani.

Subarsono, A. G. 2006. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Sudarmanto. 2009. *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi dan Implementasi dalam Organisasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Peraturan Pemerintah:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah.

Peraturan Daerah Kabupaten Batubara Nomor 5 Tahun 2009 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kabupaten Batu Bara.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Inpres Nomor 7 Tahun 1999 tentang Penyusunan Sistem dan Prosedur Kegiatan, Penyusunan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah.

Kep. Menpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Menpan Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004) tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Standar Minimal.

Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi.

Jurnal:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwiHtLuDoYDtAhVSOSsKHYw0AxAQFjACegQIAxAC&url=https%3A%2F%2Fjournal.unsrat.ac.id%2Findex.php%2Fholistik%2Farticle%2Fdownload%2F24589%2F24287&usg=AOvVaw11S4988QWxlppBv2xBf82>

http://etd.repository.ugm.ac.id/home/detail_pencarian/7919

https://www.researchgate.net/publication/322003938_STRATEGI_PEMERINTAH_DAEARAH_DALAM_MENINGKATKAN_KINERJA_PELAYANAN_PUBLIK_DI_LINGKUNGAN_SEKRETARIAT_DAEARAH_KABUPATEN_BOLANG_MONGONDOW_UTARA.

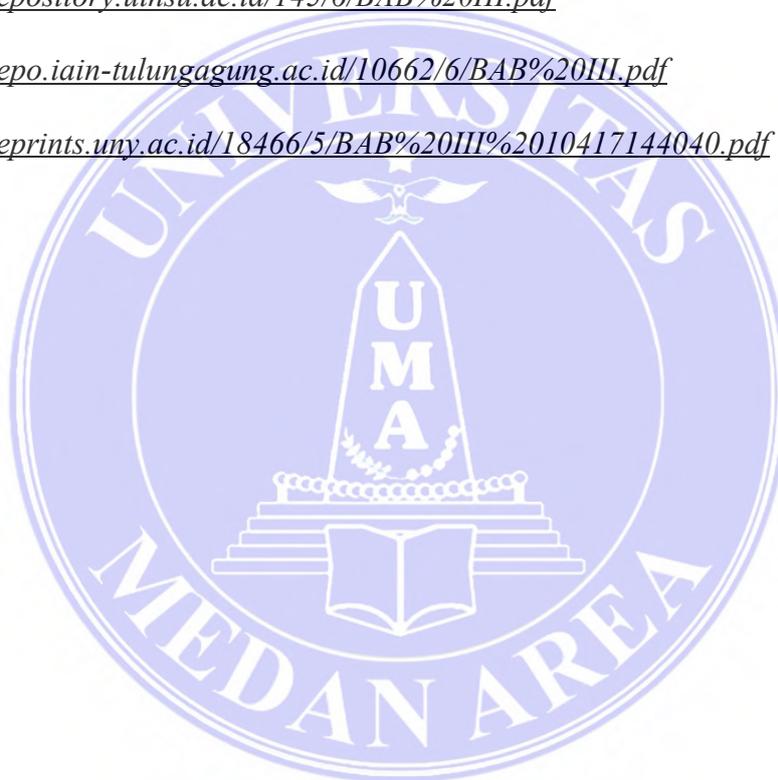
https://scholar.google.co.id/citations?view_op=view_citation&hl=id&user=o6ta23AAAAAJ&citation_for_view=o6ta23AAAAAJ:d1gkVwhDpl0C

Internet:

<http://repository.uinsu.ac.id/145/6/BAB%20III.pdf>

<http://repo.iain-tulungagung.ac.id/10662/6/BAB%20III.pdf>

<https://eprints.uny.ac.id/18466/5/BAB%20III%2010417144040.pdf>



Lampiran 1

Dokumentasi Wawancara



Wawancara dengan Sekretaris Camat Lima Puluh, Bapak Drs. Mohammad Masrob. Tanggal 20 April 2021. Yang merupakan informan kunci. Dikarenakan merupakan orang yang terlibat dalam peningkatan kinerja pelayanan publik di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Wawancara dilakukan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Dan dilakukan dengan teknik wawancara yang digunakan secara lisan maupun tulisan.



Wawancara dengan Pegawai Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara, Ibu Rosmaidah, SE. Tanggal 20 April 2021. Yang merupakan informan utama. Dikarenakan merupakan orang yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Wawancara dilakukan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Dan dilakukan dengan teknik wawancara yang digunakan secara lisan maupun tulisan.



Wawancara dengan Pegawai Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara, Bapak Khairil Anwar Rambe, SH. Tanggal 20 April 2021. Yang merupakan informan utama. Dikarenakan merupakan orang yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Wawancara dilakukan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Dan dilakukan dengan teknik wawancara yang digunakan secara lisan maupun tulisan.



Wawancara dengan *Stakeholder* Kabupaten Batu Bara, Ibu Lina. Tanggal 20 April 2021. Yang merupakan informan tambahan. Dikarenakan merupakan salah satu pengguna layanan yang terdaftar di dalam pelayanan izin usaha dan izin mendirikan bangunan. Wawancara dilakukan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Dan dilakukan dengan teknik wawancara yang digunakan secara lisan maupun tulisan.



Wawancara dengan Pegawai Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara, Bapak Yuswardi. Tanggal 22 April 2021. Yang merupakan informan utama. Dikarenakan merupakan orang yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Wawancara dilakukan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Dan dilakukan dengan teknik wawancara yang digunakan secara lisan maupun tulisan.



Wawancara dengan Warga Kelurahan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara, Bapak Erwinsyah. Tanggal 20 April 2021. Yang merupakan informan tambahan. Dikarenakan merupakan orang yang terpilih yang langsung mengurus administrasi atau berkas pemohon dalam mendirikan izin usaha atau izin mendirikan bangunan. Wawancara dilakukan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Dan dilakukan dengan teknik wawancara yang digunakan secara lisan maupun tulisan.



Wawancara dengan Warga Desa Perkebunan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara, yaitu Bapak Rizky. Tanggal 20 April 2021. Yang merupakan informan tambahan. Dikarenakan merupakan orang yang terpilih yang langsung mengurus administrasi atau berkas pemohon dalam mendirikan izin usaha atau izin mendirikan bangunan. Wawancara dilakukan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara. Dan dilakukan dengan teknik wawancara yang digunakan secara lisan maupun tulisan

Lampiran 2

Surat Penelitian


**UNIVERSITAS MEDAN AREA
PASCASARJANA**

*Program Magister : Ilmu Administrasi Publik – Agribisnis - Ilmu Hukum –
Psikologi Program Doktor: Ilmu Pertanian*

Jl. Setia Budi No. 79-B Tj. Rejo Medan Sunggal Kota Medan Sumatera Utara 20112
Indonesia Telp.(061)8201994 Fax.(061)8226331

Nomor : 690 /PPS-UMA/WDI/01/IV/2021
Lampiran : -
Hal : *Pengambilan Data dan Wawancara*

19 April 2021

Yth. **CAMAT LIMA PULUH**Di-
Tempat.

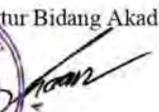
Dengan hormat,

Sehubungan dengan adanya tugas akhir bagi mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu memberikan izin rekomendasi penelitian / observasi lapangan kepada mahasiswa tersebut namanya dibawah ini:

Nama : **ACHMAD FAHRY SIREGAR**
NPM : **191801037**
Program Studi : **Ilmu Administrasi Publik**
Judul Tesis : **Strategi peningkatan kinerja pelayanan publik bidang kepengurusan izin usaha dan izin mendirikan bangunan di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara**

Untuk melaksanakan pengambilan data di instansi yang Bapak/Ibu pimpin sebagai bahan melengkapi tugas tugas dalam Penulisan Tesis di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.

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

Direktur Bidang Akademik,

Dr. Isahani, SH, M.Hum

Lampiran 3

Surat Selesai Penelitian

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 800 / 117 / 2021

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **Drs. MOHAMMAD MASROB, M.Pd**
 Nip : 19660511 199512 1 001
 Pangkat/Gol : Pembina (IV/a)
 Jabatan : Sekretaris Camat Lima Puluh
 Unit Kerja : Kantor Camat Lima Puluh

Menerangkan dengan sebenarnya, bahwa :

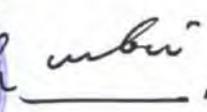
Nama : **ACHMAD FAHRY SIREGAR**
 NPM : 19180137
 Prog Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik
 Universitas : Universitas Medan Area

Telah selesai melaksanakan penelitian di Kantor Kecamatan Lima Puluh Kabupaten Batu Bara Provinsi Sumatera Utara selama 18 hari (Delapan belas) hari kerja mulai dari tanggal 19 April 2021 s.d 12 Mei 2021 untuk memperoleh data penyusunan Tesis yang berjudul " Strategi Peningkatan Kinerja Pelayanan Publik Bidang Kepengurusan Izin Usaha Dan Izin Mendirikan Bangunan Di Kantor Camat Lima Puluh Kabupaten Batu Bara " (Studi Kantor Kecamatan Lima Puluh).

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Lima Puluh, 18 Mei 2021

An. **CAMAT LIMA PULUH**
KABUPATEN BATU BARA

SEKRETARIS

Drs. MOHAMMAD MASROB, M.Pd
 Pembina (IV/a)
 NIP. 19660511 199512 1 001

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 29/6/22

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)29/6/22