

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK PADA BIRO PEREKONOMIAN
SEKRETARIAT DAERAH
PROVINSI SUMATERA UTARA**

SKRIPSI

OLEH:

**M. IHSAN FADILLAH
188510050**



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2023**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/6/23

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)5/6/23

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Publik Pada Biro Perekonomian Sekretariat
Daerah Provinsi Sumatera Utara
Nama : M. IHSAN FADILLAH
NIM : 188510050
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh,
Komisi Pembimbing



Beby Masitoh Hasibuan, S.Sos, M.Az
Pembimbing I

Dr. Junita Kurniati, S.Sos, M.IP
Pembimbing II



Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Gi
Dekan



Dr. Novita Wulandari, S.ST., M.Si
Ka. Prodi/WD I

Tanggal Lulus : 13 April 2023

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 5/6/23

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)5/6/23

PENGAJUAN KOMISI PEMBIMBING PENELITIAN

M. Ihsan Fadillah - Efektivitas Pelayanan Publik Pada Biro Perekonomian Sekretariat...

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Politik Universitas Medan Area

Nama : M. IHSAN FADILLAH

NPM : 188510050

Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN

Berencana akan melakukan penelitian dengan judul :

1. EFEKTIFITAS PELAYANAN PUBLIK pada Biro perekonomian sekretariat daerah provinsi Sumatera utara.
2. Peranan KEPALA BIRO PEREKONOMIAN SETDAPROVSU dalam meningkatkan kinerja Pegawai

Dengan dosen pembimbing :

1.
2.

Demikian surat permohonan pengajuan judul dan dosen pembimbing ini dibuat untuk dapat ditentukan oleh ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan

Medan, 19 Oktober 2021

Hormat Saya,



Evy Yunita Kurniaty, S.sos, M.IP

Judul Penelitian yang disetujui No : (.....)

.....
.....
.....

Dengan dosen pembimbing :

- | | |
|---------------------------|---------|
| 1. Ketua/ Pembimbing I | : Beby |
| 2. Anggota/ Pembimbing II | : Evi |
| 3. Sekretaris | : Fahry |

Catatan :

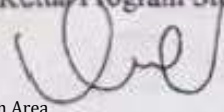
.....
.....
.....

Medan, 2021

Disetujui oleh

Ketua Program Studi

Document Accepted 5/6/23



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

Access From (repository.uma.ac.id)5/6/23

HALAMAN PERNYATAAN

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

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



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

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

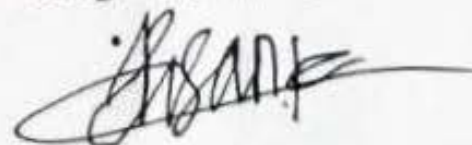
Nama : M. Ihsan Fadillah
NPM : 188510050
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis karya : Skripsi

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : **Efektivitas Pelayanan Publik Pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.**

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan
Pada tanggal : 29 November 2021
Yang menyatakan



(M. Ihsan Fadillah)

ABSTRAK

Efektivitas pelayanan publik pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara belum berjalan dengan optimal, secara umum belum menunjukkan pelayanan publik yang baik, hal ini dibuktikan dari segi prosedur pelayanan yang sulit, dimana prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan. Segi pelayanan yang tidak tepat waktu dalam penyelesaian pelayanan. Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah untuk Mengetahui Pelayanan Publik Pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Untuk Mengetahui Hambatan Pelayanan Publik Pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara. Menurut Sinambela (2006:3), menyatakan pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hal ini untuk memusatkan perhatian pada masalah- masalah atau fenomena yang ada serta mampu menggambarkan secara baik mengenai fakta di lapangan sehingga peneliti memberikan informasi apa adanya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keefektifan prosedur pelayanan pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara ini sudah menunjukkan prosedur pelayanan yang baik, hal ini membuktikan bahwa masyarakat yang datang dalam mencari berbagai informasi berjalan dengan lancar. Waktu penyelesaian pekerjaan dalam melaksanakan pelayanan informasi di Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara belum optimal berjalan dengan baik. Faktor-faktor hambatan pelayanan publik pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara yaitu kurang responsive, kurang informative, kurang *accessible*, kurang koordinasi, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, Inefisien.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan dan Publik.

ABSTRACT

The effectiveness of public services at the Bureau of Economy of the Regional Secretariat of North Sumatra Province has not run optimally, in general it has not shown good public services, this is evidenced in terms of difficult service procedures, where procedures are standardized service procedures for service recipients. Service procedure is a process that must be passed by a customer to get the required service. Service aspects that are not timely in completing services. The goal to be achieved from this research is to find out about public services at the Regional Secretariat's Economic Bureau of North Sumatra Province. To find out the barriers to public services at the Regional Secretariat's Economic Bureau of North Sumatra Province. According to Sinambela (2006: 3), states that basically every human being needs service, even in the extreme it can be said that service cannot be separated from human life. The method used by the author in this study is a qualitative method with a descriptive approach. This is to focus attention on existing problems or phenomena and to be able to describe well the facts on the ground so that researchers provide information as it is. The results of the study show that the effectiveness of service procedures at the Bureau of Economics of the Regional Secretariat of North Sumatra Province has shown good service procedures, this proves that people who come to seek various information run smoothly. The time for completion of work in carrying out information services at the Bureau of Economics of the Regional Secretariat of North Sumatra Province has not run well optimally. The factors hindering public services at the North Sumatra Provincial Secretariat for Economic Affairs are less responsive, less informative, less accessible, less coordinated, less willing to hear complaints/suggestions/aspirations of the community, inefficient.

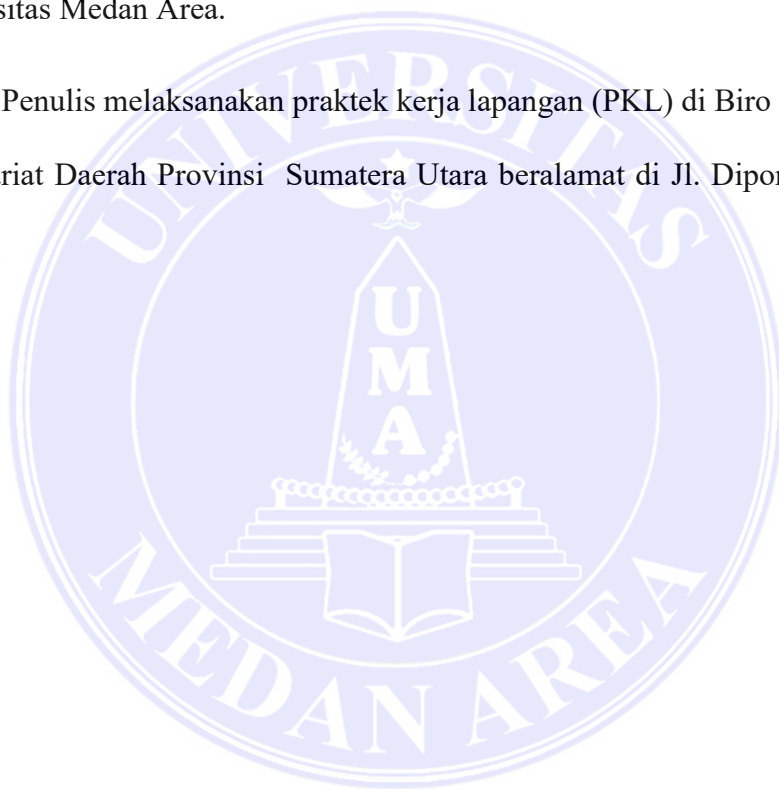
Keywords: Effectiveness, Service and Public.

RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Kota Medan pada tanggal 27 September 1999 dari ayah Indra dan ibu Novriana. Penulis merupakan putra ketiga dari enam bersaudara.

Tahun 2018 Penulis lulus dari SMA AL – Bukhari Muslim Medan dan terdaftar sebagai mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Medan Area.

Penulis melaksanakan praktek kerja lapangan (PKL) di Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara beralamat di Jl. Diponegoro No. 30 Medan.



KATA PENGANTAR

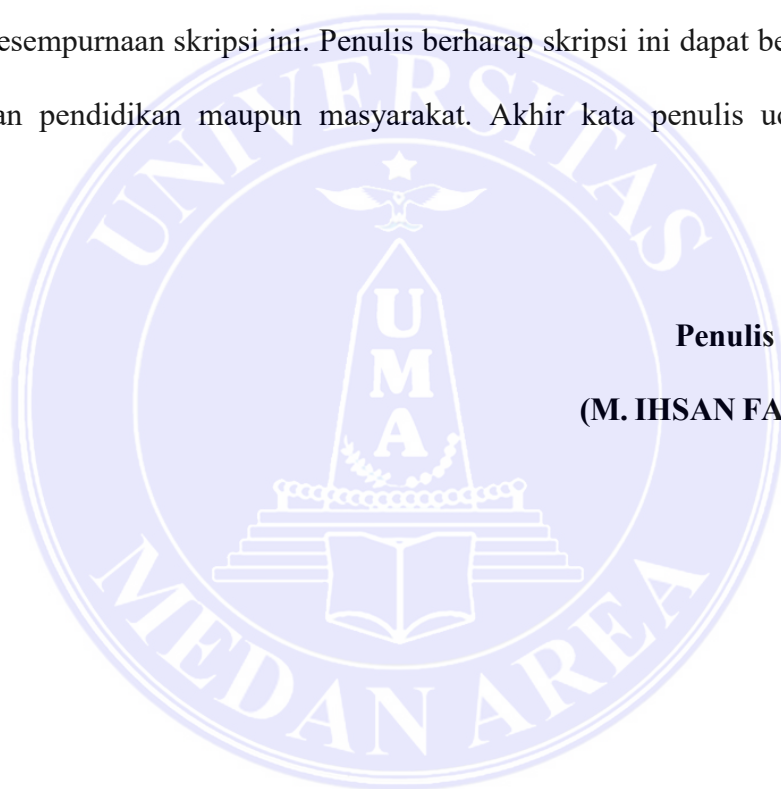
Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan kuasanya, sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Pada penelitian ini terdapat banyak kesulitan. Seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur dan keterbatasan kemampuan menulis. Namun, dengan adanya kemauan dan rasa tanggung-jawab yang dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat teratasi dengan maksimal. Adapun judul penelitian ini adalah **“Efektivitas Pelayanan Publik Pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara”**.

Selama penulisan skripsi ini telah banyak pihak yang turut membantu, maka penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada seluruh pihak yang telah memberikan motivasi juga bantuan, terutama kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si, Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Novita Wulandari S,ST, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Ibu Beby Masitho Batubara. S.Sos. MAP, selaku Pembimbing I yang penuh kesabaran dan pengertian telah membimbing hingga selesainya penelitian ini.
5. Ibu Evy Yunita Kurniaty. S. Sos. M. IP, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dengan ketulusan dan kesabaran.
6. Bapak Fahrul Azmi, S.Sos, M.AP, selaku Sekretaris yang turut serta dalam pelaksanaan Sidang Skripsi.

7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua staf administrasi Universitas Medan Area.
8. Terimakasih kepada Pimpinan Biro Bina Perekonomian Provinsi Sumatera Utara yang telah memberikan dan membantu perolehan data dalam proses pembuatan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat baik kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.



Penulis
(M. IHSAN FADILLAH)

DAFTAR ISI

	HALAMAN
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Efektivitas Pelayanan Publik	7
2.1.1 Pengertian Efektivitas	7
2.1.2 Konsep pelayanan Publik	13
2.1.3 Layanan Dengan Lisan	18
2.1.4 Layanan Dengan Bentuk Perbuatan	18
2.1.5 Kualitas Layanan	23
2.1.6 Efektivitas Organisasi	24
2.2 Kerangka Berpikir	29
2.3 Penelitian Terdahulu yang Relevan	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	33
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	33
3.3 Teknik pemilihan Informan	34
3.4 Jenis Data	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Teknik Analisis Data	36
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	41
4.1.1 Gambaran Umum Provinsi Sumatera Utara	41
4.1.2 Visi dan Misi	42
4.1.3 Struktur Organisasi	43
4.1.4 Pelayanan Publik Pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara	49
4.1.4.1 Prosedur Pelayanan	49
4.1.4.2 Waktu Penyelesaian	57
4.1.4.3 Biaya Pelayanan	60

4.2	Pembahasan	65
4.3	Faktor-faktor hambatan dan Upaya Pelayanan Publik di Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara..	67
4.3.1	Hambatan.....	67
4.3.2	Upaya.....	70
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1	Kesimpulan.....	73
5.2	Saran	74
DAFTAR PUSTAKA	76
LAMPIRAN	77



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Kerangka Berpikir	29



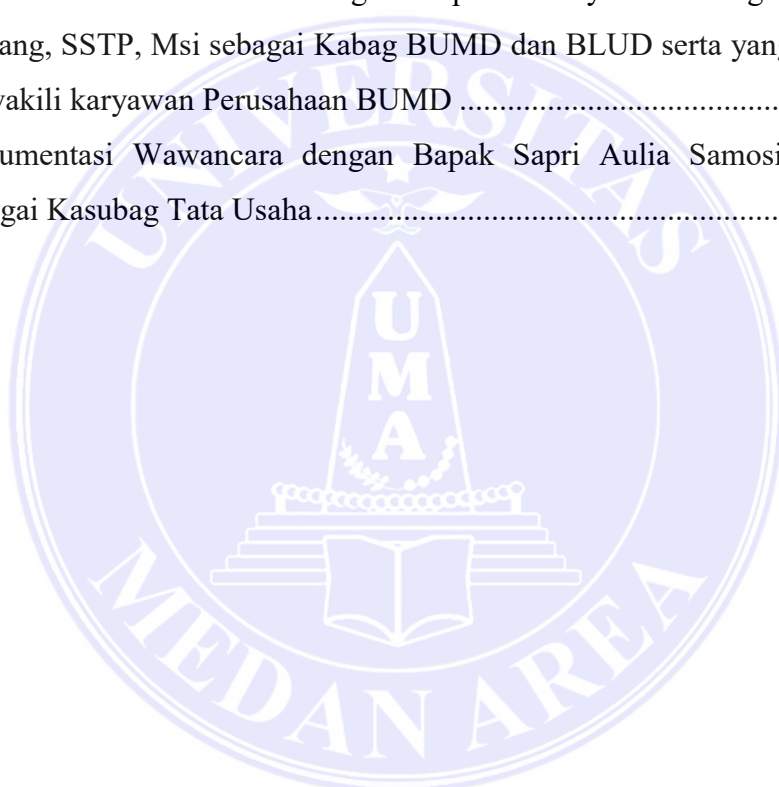
DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Waktu Penelitian	34
2. Data Jumlah Karyawan Perusahaan Dibawah Naungan BUMD	35



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Foto Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Utara	76
2. Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Ismail Nasutio, SH. Spn Sebagai Kepala Kebijakan Perekonomian	77
3. Dokumentasi Wawancara dengan Ibu Dra. Novriana sebagai Kabag Sumber Daya Alam.....	78
4. Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Benny Parlindungan Girsang, SSTP, Msi sebagai Kabag BUMD dan BLUD serta yang mewakili karyawan Perusahaan BUMD	79
5. Dokumentasi Wawancara dengan Bapak Sapri Aulia Samosir sebagai Kasubag Tata Usaha.....	80



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi pemerintahan pelayanan pada masyarakat merupakan tujuan utama yang menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan dan menciptakan pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Selain itu, pemerintah juga mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan atau keinginan masyarakat. Oleh sebab itu substansi administrasi yang memberikan arahan dan mengatur semua aktivitas pelayanan dalam mencapai suatu tujuan.

Menurut Utami (2018) Pengelolaan sumber daya manusia yang baik dibutuhkan untuk menciptakan iklim *good governance* pada birokrasi publik, khususnya fungsi pengembangan sumber daya manusia hendaknya dirancang dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan riil dari *good governance*. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki satu tujuan untuk memajukan organisasi dengan menunjukkan kinerja yang tinggi dan memiliki karakter perilaku kewargaan organisasional.

Sumber daya manusia merupakan aset paling penting dalam suatu organisasi, karena merupakan sumber yang mengendalikan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam menghadapi berbagai tuntutan zaman. Oleh karena itu sumber daya manusia harus diperhatikan, dijaga dan dikembangkan. Sumber daya manusia perlu dikembangkan secara terus menerus agar diperoleh sumber daya manusia yang bermutu dalam artian

sebenarnya yaitu pekerjaan yang dilaksanakan akan menghasilkan sesuatu yang dikehendaki. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik dibutuhkan untuk menciptakan iklim *good governance* pada birokrasi publik, khususnya fungsi pengembangan sumber daya manusia hendaknya dirancang dengan memperhatikan kebutuhan-kebutuhan riil dari *good governance*. Untuk mencapai tujuan tersebut, maka, diperlukan sumber daya manusia yang memiliki satu tujuan untuk memajukan organisasi dengan menunjukkan kinerja yang tinggi dan memiliki karakter perilaku kewargaan organisasi.

Pada awal penyusunan standar pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan, memiliki kewajiban untuk menyusun standar pelayanan berupa rancangan standar pelayanan terlebih dahulu sebagai bahan diskusi dengan masyarakat. Sebelum memulai penyusunan rancangan, penyelenggara pelayanan terlebih dahulu perlu mengidentifikasi Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya. Standar pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam menyusun rancangan standar pelayanan selanjutnya. Melalui standar pelayanan tersebut dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan standar pelayanan tersebut.

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan

melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, standar pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.

Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara saat ini mengoperasionalkan ekonomi yang berkontribusi terhadap penerimaan dan retribusi daerah. Biro Perekonomian sebagai unit pendukung pelayanan pimpinan dan kesekretariatan kedepannya akan menghadapi tantangan yang cukup berat dalam memberikan dukungan terhadap kesuksesan tugas-tugas kepala daerah dan wakil kepala daerah, dimana intensitas kunjungan kerja pimpinan semakin tinggi dan intensitas kunjungan tamu yang juga semakin tinggi dan sulit diprediksi. Semakin tingginya intensitas pekerjaan yang dihadapi akan tetapi struktur organisasi justru mengecil, seolah menjadi tantangan tersendiri. Selain itu, tantangan juga akan datang dari aspek pelayanan publik yang semakin menuntut standar pelayanan prima. Sehingga faktor kualitas SDM dan Sarana dan Prasarana menjadi dua aspek yang harus diperhatikan.

Peluang yang ada kedepannya cukup memberikan kesempatan bagi organisasi untuk terus berkembang. Pemanfaatan teknologi maju dalam pelayanan publik adalah salah satu peluang yang mesti direspon oleh Biro Perekonomian, karena perubahan zaman yang begitu masih menuntut organisasi untuk bergerak cepat, mudah dan transparan. Selain itu, peluang juga terlihat pada aspek pengembangan manajemen SDM. Penyelenggaraan pemerintah yang baik sangat ditentukan oleh kualitas dan kemampuan sumber daya manusianya. Perangkat

daerah sebagai pelayan masyarakat di dalam menjalankan tugas-tugasnya harus profesional karena profesionalisme perangkat daerah seringkali dikumandangkan oleh berbagai kalangan yang menghendaki bahwa Aparatur Sipil Negara (ASN) harus memiliki kemampuan dan keterampilan dalam mewujudkan pelayanan kepada masyarakat dengan cepat, berkualitas dan tidak diskriminatif. ASN juga harus senantiasa berorientasi kepada peningkatan kinerja guna meningkatkan kepercayaan terhadap birokrasi.

Adapun yang menjadi fenomena dalam penelitian ini pelayanan publik pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara belum optimal berjalan dengan baik, secara umum belum menunjukkan pelayanan publik yang baik, hal ini dapat dibuktikan dari segi prosedur pelayanan yang sulit dimana prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan jasa pelayanan yang diperlukan dan segi waktu pelayanan yang tidak tepat waktu dalam penyelesaian pelayanan, waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan. Banyaknya keluhan yang datang dari anak perusahaan BUMD sendiri dan bahkan masyarakat luar, hal ini perlu diperhatikan pihak Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara agar kedepannya lebih baik lagi, walaupun saat ini segala biaya pelayanannya di gratiskan oleh Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap

tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan pengelola.

Walaupun pelayanan sudah dapat diberikan semaksimal mungkin tentunya tidak tertutup kemungkinan masih ada kekurangan atau kelemahannya antara lain disebabkan sebahagian kecil atau beberapa orang ASN tingkat kemampuannya masih rendah. Rendahnya kemampuan beberapa orang ASN disebabkan yang bersangkutan baru menjadi ASN dua atau tiga tahun.

Berdasarkan pemaparan diatas merupakan alasan penulis untuk meneliti lebih lanjut tentang Pelayanan Publik. Untuk itu penulis mengangkat kedalam sebuah judul **“Efektivitas Pelayanan Publik Pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah dari penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas pelayanan publik pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara?.
2. Apa saja faktor hambatan dan upaya dalam efektivitas pelayanan publik Pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pelayanan publik pada Biro Perekonomian Sekretaria Daerah Provinsi Sumatera Utara
2. Untuk mengetahui faktor hambatan dan upaya dalam pelayanan publik pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini mempunyai kegunaan:

1. Secara teoritis, penelitian ini diharapkan bermanfaat dalam pengembangan Ilmu Pemerintahan terutama dalam sumber daya manusia. Dapat dijadikan bahan informasi bagi penelitian yakni mempelajari masalah pelayanan publik.
2. Secara praktis dapat memberikan informasi dan masukan bagi pemerintah umumnya dan khususnya bagi Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara untuk memperhatikan dan meningkatkan pelayanan Publik yang telah dilaksanakan selama ini dalam memberikan sumber daya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Menurut Harbani Pasolong (2007:4), efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan istilah ini sebagai hubungan sebab akibat. Efektivitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variabel lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah direncanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan.

Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efisiensi mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Efektivitas merupakan salah satu dimensi dari produktivitas, yaitu mengarah kepada pencapaian unjuk kerja yang maksimal, yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu.

Upaya mengevaluasi jalannya suatu organisasi dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen

organisasi atau tidak. Dalam hal ini, efektivitas merupakan pencapaian tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan personil sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur, sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa. Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif. Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai

sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.

- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarnya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.
- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Robbins dalam Tika P. (2008:129) memberikan definisi efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi dalam jangka pendek dan jangka panjang. Maksudnya adalah efektivitas merupakan suatu standar pengukuran untuk

menggambarkan tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Secara nyata Stoner (Kurniawan, 2005:106) menekankan pentingnya efektivitas dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsi (2005:179) efektivitas adalah tercapainya suatu tujuan yang telah ditentukan dengan baik dalam bentuk target atau sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Dari beberapa pendapat yang dikemukakan oleh para ahli tersebut diatas, maka dapat disimpulkan bahwa yang menjadi penekanan dari pengertian efektivitas berada pada pencapaian tujuan. Ini berarti dapat dikatakan efektif apabila tujuan atau sasaran yang dikehendaki dapat tercapai sesuai dengan rencana semula dan menimbulkan efek atau dampak terhadap apa yang diinginkan atau diharapkan.

Pengukuran atau penilaian terhadap efektivitas suatu organisasi juga digunakan untuk menilai efektivitas dari salah satu fungsi organisasi, yang dalam hal ini dapat dipandang sebagai suatu pengelolaan terhadap suatu bidang tugas organisasi.

Mengutip dalam Jurnal Rusli Isa (2009:3) ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk menilai atau mengukur suatu efektivitas, yaitu:

- a. Kemampuan menyesuaikan diri,
- b. Produktivitas
- c. Kepuasan kerja,
- d. Kemampuan berlabar, dan pencarian dan pemanfaatan sumber daya manusia.

Namun demikian dalam penggunaannya, tidak semua kriteria tersebut dapat

digunakan secara bersamaan, tetapi juga sangat mungkin dilakukan terhadap sebuah organisasi apabila terdapat tuntutan yang akurasi dari pengukuran dan penilaian efektivitas dimaksud.

Efektivitas merujuk pada pencapaian kinerja yang telah ditetapkan setiap organisasi sebagai target dari tujuan yang telah ditetapkan dalam organisasi yang bersangkutan. Pencapaian kinerja itu dapat diukur dengan melihat sejauh mana target yang telah ditentukan tercapai. Pengukuran kinerja merupakan langkah yang efektif dalam melihat perkembangan target sebuah organisasi, apakah target itu berjalan atau gagal. Menurut Ronald O'reilly (2004: 27), mengemukakan bahwa terdapat beberapa pendekatan dalam mengukur efektivitas organisasi yakni:

- a. Pendekatan sasaran dimana pusat perhatian pada suatu kegiatan untuk mengukur keberhasilan atau mencapai hasil kegiatan yang sesuai dengan rencana,
- b. Pendekatan sumber yaitu mengukur efektivitas dari kegiatan. Pendekatan ini lebih mengutamakan adanya keberhasilan organisasi untuk memperoleh sumber daya, baik fisik maupun non fisik atau sesuai dengan kebutuhan organisasi,
- c. Pendekatan proses yaitu untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelaksanaan pelayanan dari semua kegiatan proses internal atau mekanisme kerja organisasi,
- d. Pendekatan integrative yaitu gabungan pendekatan dengan pendekatan lainnya yang mencakup semua proses kegiatan,

Menurut pendapat David Krech, Ricald S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam bukunya "*Individual and Society*" yang dikutip Sudarwan

Danim(2004:119),menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

- a. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil di maksud dapat dilihat dari perbandingan (*ratio*) antara masukan (*input*) dengan keluaran (*output*).
- b. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
- c. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
- d. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki kataatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kabar yang tinggi.

Efektivitas kerja organisasi sangat tergantung dari efektivitas kerja dari orang- orang yang bekerja didalamnya. Ada beberapa kriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja dari organisasi yang memberikan pelayanan (Sondang P. Siagian, 1996 :60) antara lain:

- a. Faktor waktu, adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Hanya saja penggunaan ukuran
- b. Tentang cepat atau tidaknya pelayanan yang diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Terlepas dari penilaian subjektif yang demikian, jelas istilah faktor waktu dapat dijadikan sebagai satu ukuran efektivitas kerja.
- c. Faktor kecermatan, dapat dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas

kerja organisasi yang memberikan pelayanan. Faktor kecermatan disini adalah faktor ketelitian dari pemberian pelayanan kepada pelanggan. Pelanggan akan cenderung memberikan nilai yang tidakterlalu tinggi kepada pemberi pelayan, apabila terjadi banyak kesalahan dalam proses pelayanan, meskipun diberikan dalam waktu yang singkat.

- d. Faktor gaya pemberian pelayanan, merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efektivitas kerja. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan pemberi pelayanan dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Bisa saja pelanggan merasa tidak sesuai dengan gaya pelanggan yang diberikan oleh pemberi pelayanan. Jika berbicara tentang sesuatu hal yang menyangkut kesesuaian, sesungguhnya apa yang dibicarakan termasuk hal yang tidak terlepas kaitannya dengan nilai-nilai sosial yang dianut oleh orang yang bersangkutan.

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan diatas, efektivitas suatu konsep yang dapat dipakai sebagai sarana untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi yang dapat diwujudkan dengan memperhatikan faktor biaya, tenaga, waktu, sarana dan prasarana serta tetap memperhatikan resiko dan keadaan yang dihadapi.

2.1.2 Konsep Pelayanan Publik

Istilah kata pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani.

L.P. Sinambela (2006:3), menyatakan pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan

tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Harbani Pasolong (2007:4), beberapa pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jika ditinjau secara *terminology*, beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Drs. H.A.S Moenir (2006:16), menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan.

Menurut pendapat Lovelick dalam Waluyo (2007:128) pelayanan adalah respon terhadap kebutuhan manajerial yang hanya akan terpenuhi oleh pengguna jasa dan mendapatkan pelayanan yang mereka inginkan". Jika demikian hal nya maka yang menjadi sangat penting atau menjadi konsep yang mendasar bagi peningkatan manajemen pelayanan.

Selanjutnya Cristhoper (Tjandra, 2005:3) menyatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai suatu sistem manajemen, diorganisasi untuk menyediakan hubungan pelayanan yang berkesinambungan antara waktu pemesanan dan waktu barang atau jasa itu diterima dan digunakan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan/ harapan pelanggan dalam jangka panjang

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005:2), yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Tingkat pelayanan dan derajat kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran efektivitas. Ukuran ini tidak mempertimbangkan berapa biaya, tenaga, dan waktu yang digunakan dalam memberikan pelayanan, tetapi lebih menitikberatkan pada tercapainya tujuan organisasi pelayanan publik.

Mengutip dalam jurnal Yuliarmi, N. N & Riyasa, P. (2007:7) mendefinisikan pelayanan merupakan kegiatan tidak jelas, namun memberikan kepuasan pada masyarakat serta tidak terikat pada pelayanan lainnya. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan ialah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan masyarakat atau mesin secara fisik yang memberikan kepuasan pada masyarakat. Sejalan yang diungkapkan sebelumnya tentang pelayanan dalam jurnal Hadjam, M. N. R (2001:2), pelayanan didefinisikan sebagai kegiatan atau hasil yang dapat diberikan pada suatu lembaga dan biasanya tidak kasat mata atau hasilnya tidak dapat dimiliki.

Sementara itu dalam Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dapat diartikan sebagai “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan yang efektif telah menjadi unsur terpenting dalam pembangunan pemerintah yang baik, tata pemerintahan yang baik itu harus merujuk pada aturan yang telah ditetapkan pemerintah dan menurut kepuasan masyarakat. Pelayanan yang baik itu menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, Tentang Pelayanan Publik merupakan segala kegiatan pelayanan

yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Dan selanjutnya Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:19) pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Ridwan dan Sudrajat (2009:103) setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang yang diberlakukan dalam penyelenggara pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Adapun standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

d. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

e. Kompetensi pegawai

Kompetensi pegawai harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

f. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

Kelompok pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan pelayanan publik, yaitu :

- a. Kelompok pelayanan administrasi yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/ Penguasaan Tanah dan sebagainya.
- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telpon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya Pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos.

2.1.3 Layanan Dengan Lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh pegawai pada bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan:

- a. Memahami masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat dan jelas.
- c. Berperilaku sopan dan ramah tamah.
- d. Memiliki kedisiplinan.
- e. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya. Pada dasarnya layanan melalui tulisan cukup efisien terutama bagi layanan jarak jauh karena faktor biaya

Layanan tulisan terbagi atas dua bagian yaitu : pertama, layanan berupa petunjuk, informan dan yang sejenisnya ditunjukkan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi. Kedua, layanan berupa berkas tulisan atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian dan pemberitahuan.

2.1.4 Layanan Dengan Bentuk Perbuatan

Layanan perbuatan sering terkombinasi dengan layanan lisan, hal ini

disebabkan karena hubungan lisan paling banyak dilakukan dalam hubungan pelayanan secara umum, namun fokusnya pada perbuatan itu sendiri yang ditunggu oleh orang berkepentingan. Jadi tujuan utama orang yang berkepentingan adalah mendapatkan pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Menurut L.P. Sinambela, dalam bukunya “Reformasi Pelayanan Publik. Teori Kebijakan dan Implementasi” (2006:6). Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- a. Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipasi, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat; apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- e. Kesimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Dilihat dari pola penyelenggaraan, pelayanan publik di Indonesia masih

memiliki beberapa kelemahan yang di kemukakan Agus Fanar Syukri,(2009:17), antara lain:

- a. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line staff*) sampai dengan tingkatan penanggung jawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
- b. Kurang informasi. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat penyampainnya, atau bahkan tidak sampai sama sekali kepada masyarakat.
- c. Kurang *accessible*. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan.
- d. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
- e. Terlalu birokratis. Pelayanan, khususnya pelayanan pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari beberapa meja yang harus dilalui, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.
- f. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Akibatnya pelayanan yang diberikan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu.
- g. Inefisien. Berbagai persyaratan yang diperlukan, khususnya dalam

pelayanan, seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan.

Dalam pelayanan umum terdapat beberapa faktor yang penting guna tercipta dan terwujudnya pelaksanaan pelayanan secara efektif. Seperti yang dikemukakan oleh H.A.S Moenir (2006:88) dalam bukunya yang berjudul “manajemen pelayanan umum di Indonesia”, adalah sebagai berikut:

a. Faktor kesadaran

Adanya kesadaran dapat membawa seseorang kepada keikhlasan dan kesungguhan dalam menjalankan atau melaksanakan suatu kehendak. Kehendak dalam lingkungan organisasi kerja tertuang dalam bentuk tugas, baik tertulis maupun tidak tertulis, mengikat semua orang dalam organisasi kerja. Karena itu dengan adanya kesadaran pada pegawai atau petugas, diharapkan dapat melaksanakan tugas dengan penuh keikhlasan, kesungguhan dan disiplin. Kelebihan dan tingkah laku orang lain jika disadarilalu dikembangkan dapat menjadi faktor pendorong bagi kemajuan dan keberhasilan.

b. Faktor aturan

Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Meski maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Oleh karena itu aturan demikian besar dalam hidup masyarakat maka dengan sendirinya aturan harus dibuat, dipatuhi, dan diawasi sehingga dapat mencapai sasaran sesuai dengan maksudnya. Dalam organisasi kerja dibuat oleh manajemen sebagai pihak yang berwenang mengatur segala sesuatu yang ada di organisasi kerja tersebut. Oleh karena setiap orang pada

akhirnya menyangkut langsung atau tidak langsung kepada orang, maka masalah manusia serta sifat kemanusiaannya harus menjadi pertimbangan utama. Pertimbangan harus diarahkan kepada subjek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai aturan itu.

c. Faktor organisasi

Organisasi pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya. Namun ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus, kepada manusia yang mempunyai kehendak multi kompleks. Oleh karena itu organisasi yang dimaksud disini tidak semata-mata dalam perwujudan susunan organisasi, melainkan lebih banyak pada pengaturan dan mekanisme kerjanya yang harus mampu menghasilkan pelayanan yang memadai.

d. Faktor pendapatan

Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah diacuhkan untuk orang lain atau badan organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. Pada dasarnya pendapatan harus dapat memenuhi kebutuhan hidup baik untuk dirinya maupun keluarganya.

e. Faktor kemampuan dan keterampilan

Kemampuan yang dimaksud adalah keadaan yang ditujukan pada sifat atau keadaan seseorang dalam melaksanakan tugas atau pekerjaan atas ketentuan- ketentuan yang ada. Istilah yang “kecakapan” selanjutnya keterampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas atau pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan pengetahuan kerja yang tersedia. Dengan

pengertian ini dapat dijelaskan bahwa keterampilan lebih banyak menggunakan unsur anggota badan dari pada unsur lain.

f. Faktor sarana

Sarana pelayanan yang dimaksud disini adalah segala jenis pelayanan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja itu. Fungsi sarana pelayanan itu antar lain:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang maupun jasa.
3. Kualitas produk yang baik lebih.
4. Kecepatan susunan dan stabilitas terjamin.
5. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Pengertian kualitas mengandung banyak penafsiran dan arti, J. Supranto mendefenisikan bahwa kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa adalah tergantung dari keunikan serta kualitas yang diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan (Supranto, 2001.)

Pelayanan menurut kamus besar Bahasa Indonesia adalah usaha melayani

kebutuhan, membantu menyiapkan/ mengurus apa yang diperlukan seseorang (Kamus Besar Bahasa Indonesia 1999: 571) Sejalan dengan uraian tersebut, maka pengertian pelayanan menurut Munir adalah serangkaian kegiatan karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan langsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, H.A.S., 1992). Dari defenisi yang telah diuraikan, makaditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan serangkaian proses meliputi kebutuhan masyarakat yang dilayani secara berkesinambungan.

Toha berpendapat bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi publik (birokrasi publik) harus mengubah posisi dan peran (revitalisasi) dalam memberikan layanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan berubah menjadi suka mendorong menuju ke arah yang sesuai, kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara sloganis menuju cara kerja realistik pragmatik (Thoha, 2002).

2.1.6 Efektivitas Organisasi

Suatu organisasi yang berhasil dapat diukur dengan melihat pada sejauh mana organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Konsep Efektivitas yang dikemukakan para ahli organisasi dan manajemen memiliki makna yang berbeda, tergantung pada kerangka acuan yang dipergunakan.

Dalam penelitian ini perspektif efektivitas organisasi yang digunakan adalah perpektif tujuan, dimana tolak ukur yang digunakan adalah bagaimana organisasi mencapai tujuan, termasuk merealisir visi dan misi organisasi sesuai

dengan mandat yang diembannya. Efektivitas organisasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Suatu organisasi yang berhasil dapat diukur dengan melihat pada sejauh mana organisasi tersebut dapat mencapai tujuan yang sudah ditetapkan. Konsep efektivitas yang dikemukakan para ahli organisasi dan manajemen memiliki makna yang berbeda, tergantung pada kerangka acuan yang dipergunakan. Secara nyata Stoner (1982) menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam pencapaian tujuan-tujuan organisasi dan efektivitas adalah kunci dari kesuksesan suatu organisasi.

Sedangkan menurut Miller (1977: 292) mengemukakan bahwa :
“Effectiveness be define as the degree to wich a social system achieve its goals. Effectiveness must be distingiished from efficiency. Efficiency is mainly concered with goal attainments.” (Efektivitas dimaksud sebagai tingkat seberapa jauh suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Efektivitas ini harus dibedakan dengan efisiensi. Efisiensi terutama mengandaung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian suatu tujuan.

Selanjutnya dikatakan oleh Georgopualos dan Tannebaum (dalam Etzioni, 1969: 82) mengemukakan: *“organization effectiveness as the extent to which an organization as a social system, given certain resources and mean, ulfil it’s objective without incapacitating it’s means and resours and without placing strain upon it’s members.”* Pandangan tersebut dapat diartikan bahwa efektivitas organisasi adalah tingkat sejauh mana suatu organisasi yang merupakan sistem sosial dengan segala sumber daya dan sarana tertentu yang tersedia memenuhi

tujuan-tujuannya tanpa pemborosan dan menghindari ketegangan yang tidak perlu diantara anggota-anggotanya.

Jadi secara umum ada pandangan bahwa efektivitas dimaksudkan atau dapat didefinisikan dalam batas-batas dari tingkat pencapaian tujuan organisasi. Dan menurut Hall (1974: 96) mengartikan bahwa dengan tingkat sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya. Semua konsep tersebut hanya menunjukkan pada pencapaian tujuan organisasi, sedang bagaimana cara mencapainya tidak dibahas. Yang membahas bagaimana mencapai tingkat efektivitas adalah Argris (dalam Siliss, 1968: 312) yang mengatakan: *“Organizational effectiveness then is balanced organisation optimal emphasis upon achieving object solving competence and human energy utilization.”*

Efektivitas organisasi adalah keseimbangan atau pendekatan secara optimal pada pencapaian tujuan, kemampuan dan pemanfaatan tenaga manusia.

Disimpulkan bahwa konsep tingkat efektivitas organisasi pada tingkat jauh organisasi melaksanakan kegiatan atau fungsi-fungsi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Berarti bicara mengenai efektivitas organisasi ada dua aspek didalamnya yaitu:

- 1) Tujuan organisasi dan
- 2) Pelaksanaan fungsi atau cara untuk mencapai tujuan tersebut.

Dalam penelitian ini perspektif efektivitas organisasi yang digunakan adalah perpektif tujuan, dimana tolak ukur yang digunakan adalah bagaimana organisasi mencapai tujuan, termasuk merealisir visi dan misi organisasi sesuai dengan mandat yang diembannya.

Sharma (1982: 314) memberikan kriteria atau ukuran efektivitas organisasi yang menyangkut faktor internal organisasi dan faktor eksternal organisasi yang meliputi antara lain :

- 1) Produktivitas organisasi atau output
- 2) Efektivitas organisasi dalam bentuk keberhasilannya menyesuaikan diri dari perubahan-perubahan didalam dan diluar organisasi.
- 3) Tidak adanya ketegangan di dalam organisasi atau hambatan-hambatan konflik diantara bagian-bagian organisasi.

Konsep Sharma tersebut diatas jelas meyangkut tiga elemen yang berbicara mengenai produktivitas organisasi sebagai output, kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan perubahan lingkungan, dan bagaimana organisasi mengelola dan mengatasi konflik internal yang terjadi.

Rancangan terhadap studi tentang efektivitas organisasi meliputi ketiga konsep yang diajukan oleh Steers diatas dimana ketiganya saling berhubungan. Sifat hubungan dilihat antara elemen-elemen tersebut mempengaruhi untuk mempermudah atau menghambat pencapaian tujuan organisasi yang mungkin atau layak dicapai.

Steers (1985: 206) mengemukakan lima kriteria dalam pengukuran efektivitas dalam pengukuran efektivitas organisasi yaitu:

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi atau fleksibilitas
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan berlaba
5. Pencarian sumber

Sementara menurut Gibson et. al, Siagian (1986: 33) mengatakan pula bahwa efektivitas organisasi dapat pula diukur sebagai berikut:

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan
3. Proses analisis dan perumusan kebijaksanaan yang mantap
4. Perencanaan yang matang
5. Penyusunan program yang tepat
6. Tersedianya sarana dan prasarana
7. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik

Definisi tersebut melihat efektivitas organisasi dengan menggunakan tujuan akhir atau tujuan yang diinginkan. Namun organisasi dengan efektivitas organisasi dari sudut pencapaian tujuan dalam pengertian sebagai misi akhir adalah pekerjaan yang sulit, karena sering tujuan yang dikejar oleh suatu organisasi tidak dapat ditentukan secara pasti. Dari sudut ini maka organisasi tidak pernah mencapai tujuannya dalam pengertian yang akhir atau selalu ditandai dengan tingkat keberhasilan yang rendah. Karenanya kemudian berkembang dari pemikiran lain mengenai penilaian kebutuhan organisasi dengan perspektif dari berbagai multi disiplin pengetahuan.

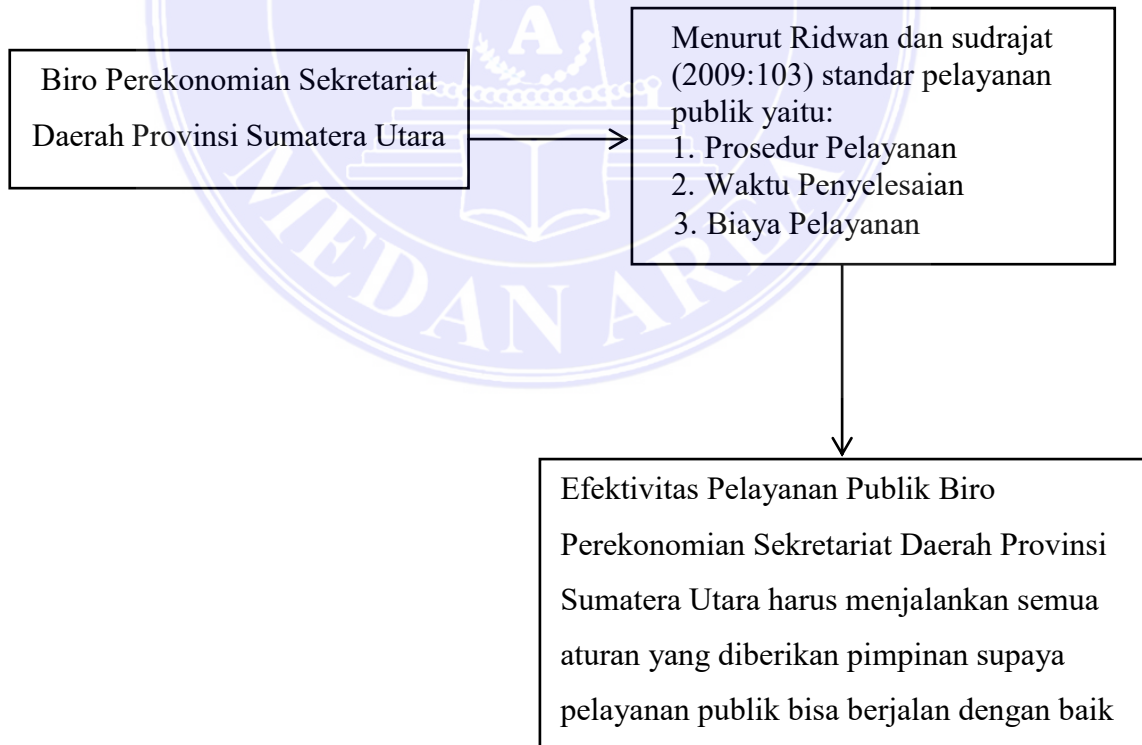
Kenyataan dalam upaya mencapai tujuan akhir, organisasi harus mengenali kondisi-kondisi yang dapat menghalangi tercapainya tujuan. Jadi dapat diterima pandangan Steers (1985: 5) yang menilai efektivitas organisasi sebagai ukuran seberapa jauh sebuah organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai.

2.2 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir adalah suatu dasar pemikiran yang mencakup penggabungan antara teori, fakta, observasi, serta kajian pustaka, yang nantinya dijadikan landasan dalam melakukan menulis karya tulis ilmiah.

Pelayanan publik adalah salah satu sistem bagi masyarakat diharapkan dapat memberikan kepuasan. Dalam sistem pelayanan publik terdapat indikator yang saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya dalam menentukan efektifnya pelayanan. Efektivitas pelayanan publik dapat terlaksana apabila indikator yang terlibat dalam proses pelayanan dapat berpengaruh dengan baik.

Gambar 2.1
Kerangka Berpikir



2.3 Penelitian Yang Relevan

Untuk mendukung permasalahan terhadap bahasan, peneliti berusaha malacak berbagai literatur dan penelitian terdahulu (*prior research*) yang masih relevan terhadap masalah yang menjadi objek penelitian saat ini. Selain itu yang menjadi syarat mutlak bahwa dalam penelitian ilmiah menolak yang namanya plagiatisme atau mencontek secara utuh hasil karya tulisan orang lain. Oleh karena itu, untuk memenuhi kode etik dalam penelitian ilmiah maka sangat diperlukan eksploitasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang relevan. Tujuannya adalah untuk menegaskan penelitian, posisi penelitian dan sebagai teori pendukung guna menyusun konsep berpikir dalam penelitian.

Berdasarkan hasil eksplorasi terhadap penelitian-penelitian terdahulu, peneliti menemukan beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini. Meskipun terdapat keterkaitan pembahasan, penelitian ini masih sangat berbeda dengan penelitian terdahulu.

1. Dasep Dodi Hidayah. 2020. Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah KabupatenTasikmalaya). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya. Masalah pokoknya adalah mengenai kualitas pelayanan publik dalam administrasi kependudukan masih belum maksimal. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik dalam

Administrasi Kependudukan di Kecamatan Cipatujah Kabupaten Tasikmalaya masih belum maksimal.

2. Yayat Rukayat (2020). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasir Jambu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik bidang administrasi kependudukan di Kecamatan Pasirjambu dilihat dari aspek fasilitas fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati yaitu bagian Pelayanan Umum di Kecamatan Pasirjambu belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan Kecamatan Pasir jambu dalam aspek reliability mengenai kehandalan dalam menangani setiap keluhan masyarakat. Pegawai dalam hal membantu masyarakat yang membutuhkan pelayanan khususnya masyarakat yang bingung dengan pelayanan sudah terlihat antara petugas dan pengunjung yang saling berkomunikasi. Keamanan di Kecamatan Pasir jambu sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanannya terkait memberikan rasa aman bagi masyarakat. Empati yang diberikan pihak Kecamatan Pasir jambu yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan.
3. Juriko Abdussamad. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Peneliti ini bertujuan untuk mengetahui gambaran secara deskriptif mengenai Pelayanan Publik dan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo. Penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Dinas

Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo masih belum baik, hal ini dapat dilihat melalui beberapa hal, seperti halnya upaya peningkatan profesionalisme aparatur yang masih kurang, melaksanakan pelayanan yang belum tepat waktu. Temuan dari penelitian menunjukkan ada dalam beberapa hal yang menyebabkan pelayanan yang masih kurang baik dari sisi profesionalisme aparatur dan ketepatan waktu dalam kerja. Semua hal ini perlu untuk diperbaiki dengan memperhatikan sisi kualifikasi aparatur dalam memberikan pelayanan. Faktor-faktor pendukung seperti Motivasi kerja dan Kerja sama. Faktor-faktor penghambat seperti Sumber Daya Manusia (SDM), Sarana dan Prasarana.

4. Ferry Setiawan 2022. Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan. Pada penelitian ini mengkaji kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan sebagai salah satu Kabupaten di Kalimantan Tengah, yang merupakan instansi pemerintah di bidang pelayanan publik, mengurus 6 (enam) Kecamatan (Jenamas, Dusun Hilir, Karau Kuala, Dusun Selatan, Dusun Utara, Gunung Bintang Aw'ai). Pelayanan yang dilakukan meliputi Pembuatan Kartu Keluarga, E- KTP, Akta Kelahiran, Akta Perkawinan, Akta Kematian, Akta Perceraian dan Surat Keterangan Pindah/ Datang WNI. Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Adapun hasil penelitian ini menunjukan bahwa dalam indicator Tangibel (Berwujud), Reliability (Kehandalan), dan Responsiviness (Ketanggapan) di kategorikan sangat baik, sedangkan aspek Assurance (Jaminan) dikategorikan baik, namun dalam aspek

Empathy (Empati) dalam (memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan, pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan di kategorikan kurang.

5. Muhaini Prihatin 2022. Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Dumai Kota. Penelitian bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dan mengidentifikasi faktor penghambat pelayanan publik yang berkualitas pada Kantor Camat Dumai Kota. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Penentuan informan pemberi layanan dilakukan dengan teknik purposive sampling sedangkan untuk penerima layanan menggunakan teknik accidental sampling. Teknik analisis data dengan teknik analisis interaktif setelah dilakukan teknik triangulasi data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi tangibleditemukan sarana dan prasarana seperti bangunan atau ruangan kurang memadai, hal ini dapat dilihat dari ruangan yang cukup sempit untuk masyarakat yang banyak mengantri, jumlah kursi yang terbatas dan matinya AC dan TV membuat kondisi menjadi semakin tidak nyaman bagi masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hal ini untuk memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena yang ada serta mampu menggambarkan secara baik mengenai fakta di lapangan yang ada sehingga peneliti memberikan informasi apa adanya.

Menurut Zuriyah (2006:47) penelitian dengan menggunakan Pendekatan deskriptif adalah penelitian yang diarahkan untuk memberikan gejala, fakta-fakta, atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu.

Menurut John W. Creswell (2014:58) penelitian kualitatif adalah pendekatan melalui analisis data yang bersifat induktif maupun deduktif dan pembentukan berbagai pola atau tema serta mendeskripsikan dan interpretasi tentang masalah penelitian dan kontribusinya pada literatur atau seruan bagi perubahan. Sesuai dengan rumusan dan tujuan penelitian, maka bentuk penelitian ini adalah bentuk Deskriptif bersifat kualitatif yang menitik beratkan pada proses, deskripsi analisis.

3.2 Lokasi Penelitian dan Waktu

Penelitian ini dilaksanakan disekretariat daerah pada Pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara Jl. Pangeran Diponegoro No. 30

Kecamatan Medan Polonia Kota Medan. Waktu penelitian dilakukan Pada Bulan Mei 2022.

Tabel 3.1
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2022				
		Mei	Juni	Juli	Aug	Sept
	Penyusunan dan Bimbingan Proposal	■				
	Seminar Proposal	■	■			
	Pengambilan Data Survei	■	■			
	Pengumpulan Data	■	■			
	Seminar Hasil				■	
	Penyelesaian dan Bimbingan Skripsi					■
	Pengajuan Sidang Meja Hijau					■
	Sidang Meja Hijau					■

3.3 Teknik Pemilihan Informan

Menurut LJ Meolong (2006), informan adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian, jadi informasi harus memiliki banyak pengetahuan dan pengalaman tentang objek penelitian. Informan yang dibutuhkan dalam penelitian terbagi tiga yaitu informan kunci, informan utama dan informan tambahan/responden :

- a. Informan Kunci adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Pihak-pihak yang dijadikan sebagai informan kunci yaitu Bapak DR. Naslindo Sirait, SE. MM sebagai Kepala Biro Perekonomian.
- b. Informan Utama ialah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Pihak-pihak yang dijadikan informan utama yaitu Bapak

Ismail Nasution, SH. Spn sebagai Kepala Kebijakan Perekonomian, Ibu Dra.

Novriana sebagai Kabag Sumber Daya Alam

- c. Informan Tambahan/ Responden merupakan mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti, informan tambahan/responden dalam penelitian ini yaitu Bapak Benny Parlindungan Girsang, SSTP, MSi sebagai Kabag BUMD dan BLUD serta yang mewakili dari karyawan Perusahaan BUMD sebagai pengguna pelayanan publik Biro Perekonomian. Adapun data perusahaan pada BUMD sebagai berikut:

Tabel 3.2

Data Jumlah Karyawan Perusahaan dibawah naungan BUMD

No	BUMD	Komisaris	Direksi	Karyawan
1	PT Bank SUMUT	3	5	2540
2	PT. Dhirga Surya SUMUT	2	2	11
3	PT Perkebunan SUMUT	2	1	1062
4	PT. Pembangunan Sarana dan Prasarana SUMUT	3	1	74
5	Permda TIRTANADI	22	4	1471
6	PD Aneka Industri dan Jasa		1	22

Sumber: Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.
Tahun 2022

3.4 Jenis Data

Jenis data ini merupakan sumber untuk menyikapi suatu permasalahan yang ada dan data yang akan menjawab permasalahan yang diteliti oleh peneliti. Maka yang di maksud dengan sumber data dalam penelitian ini adalah subjek dari mana data diperoleh (Arikunto, 2010:102). Dalam penelitian ini data yang digunakan meliputi dua jenis data primer, dan data sekunder.

- 1) Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung dari sumbernya dan diolah sendiri oleh suatu organisasi atau perorangan (Arikunto. 2010:104).
Data primer merupakan data utama yang diperoleh secara langsung yang dilakukan melalui wawancara
- 2) Data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Sumber sekunder meliputi komentar, interpretasi, atau pembahasan tentang materi original. Pengumpulan data sekunder didasarkan pada data yang tersedia di Sekretariat Daerah Pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini melalui :

- 1) Observasi

Observasi dilaksanakan dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian, dengan maksud memperoleh gambaran empirik mengenai objek yang di amati. Hasil dari observasi ini dapat mempermudah dalam menjelaskan keterkaitan dari fenomena-fenomena tentang Efektivitas Pelayanan Publik Pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara.

- 2) Wawancara

Teknik wawancara mendalam dimaksudkan untuk mengumpulkan data primer yang dilakukan melalui wawancara secara mendalam dengan memakai pedoman wawancara dimana peneliti sebagai instrumen

utama, dan akan mewawancarai Pegawai yang mengetahui tentang Efektivitas Pelayanan Publik.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengkoordinasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri dan orang lain (Sugiyono, 2009:335).

Teknik analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Jika dikaji, pada dasarnya definisi pertama lebih menitikberatkan pengorganisasian data sedangkan yang ke dua lebih menekankan maksud dan tujuan analisis data. Teknik Analisis data proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan seperti yang didasarkan oleh data.

Dalam penelitian ini, di gunakan metode kualitatif yaitu menggambarkan tentang kondisi data dan informasi yang di dapatkan serta gejala-gejala yang ada. Data yang terkumpul melalui wawancara, observasi serta mendokumentasikan seluruh hasil penelitian.

Analisis data model interaktif memiliki tiga komponen, yaitu reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

1. Reduksi Data Dalam reduksi data ini peneliti melakukan proses pemilihan atau seleksi, pemusatan perhatian, penyederhanaan dari semua jenis informasi yang mendukung data penelitian yang diperoleh dan dicatat selama proses penggalan data yang berlangsung di lapangan. Proses reduksi data dilakukan secara terus-menerus sepanjang penelitian berlangsung dan pelaksanaannya dimulai sejak peneliti memilih kasus yang akan dikaji.

Ketika pengumpulan data berlangsung, reduksi data ini dilakukan dengan membuat catatan ringkas mengenai isi dari catatan data yang diperoleh selama di lapangan. Dalam hal ini peneliti dapat melakukan *coding*, mencari dan memusatkan tema, menentukan batas permasalahan serta menuliskan catatan peneliti (*memo*).

2. Sajian Data

Sajian data merupakan sekumpulan informasi kepada peneliti untuk menarik simpulan dan pengambilan tindakannya. Sajian data merupakan suatu rakitan organisasi informasi, yang dalam bentuk deskripsi dan narasi yang lengkap, yang disusun berdasarkan pokok-pokok temuan yang terdapat dalam reduksi data dan disajikan menggunakan bahasa peneliti yang logis serta sistematis, sehingga mudah untuk dipahami. Sajian data harus ditata dengan baik dan rapi, peneliti perlu mengelompokkan hal-hal yang serupa dalam kategori ataupun kelompok yang menunjukkan tipologi yang ada sesuai dengan rumusan masalahnya.

3. Penarikan Simpulan/Verifikasi

Penarikan simpulan merupakan kegiatan penafsiran terhadap suatu hasil analisis dan interpretasi data. Penarikan simpulan hanya salah satu dari

kegiatan dalam konfigurasi yang utuh. Simpulan perlu diverifikasi selama penelitian berlangsung agar dapat dipertanggungjawabkan. Makna-makna yang muncul dari data harus selalu diuji terlebih dahulu kebenarannya dan kesesuaiannya terlebih dahulu sehingga validitasnya bisa terjamin.

Teknik analisis data penelitian ini menggunakan secara triangulasi yaitu memeriksa secara keabsahannya dengan menggunakan data yang dimanfaatkan satu sama lain baik dari luar data untuk perlu pemeriksaan atau perbandingan terhadap data.

- a. Perbandingan data dengan hasil pengamatan dan hasil wawancara.
- b. Perbandingan secara umum dan pribadi.
- c. Perbandingan situasi penelitian dengan waktu.
- d. Perbandingan situasi dengan pendapat orang lain yang berbeda-beda.
- e. Perbandingan hasil wawancara dan isi dokumen yang terkait.

Dapat dilihat bahwa penjelasan data diatas adalah dengan cara menggunakan triangulasi sebagai salah satu sumber dan teknik. Triangulasi merupakan sebuah sumber sebuah kredibilitas yang akan di uji secara menggunakan data dengan cara memeriksa data yang dapat diperoleh melalui berapa sumber. Sedangkan teknik triangulasi adalah melakukan pemeriksaan data yang diperoleh melalui sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dengan menyebarkan kusioner dan analisis data yang diperoleh di lapangan, pustaka dan sumber lain. Maka, penulis menarik kesimpulan tentang Pelayanan Publik Pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut:

1. Kefektivan prosedur pelayanan pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara ini sudah menunjukkan prosedur pelayanan yang baik hal ini membuktikan bahwa masyarakat yang datang dalam mencari berbagai informasi berjalan dengan lancar. Waktu penyelesaian pekerjaan dalam melaksanakan pelayanan informasi di Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara belum optimal berjalan dengan baik. Pelaksanaan pemberian informasi serta sarana dan prasana dan pengaduan masyarakat pada masyarakat di Kantor Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara sudah berjalan dengan baik dan setiap kepengurusan dalam bentuk apapun semuanya pada di gratiskan, masalah sarana dan parasana juga sudah memadai serta pengaduan masyarakat pihak Biro Perekonomian menampung aspirasinya masyarakat juga dengan baik
2. Faktor-faktor hambatan dan upaya pelayanan publik pada Biro Perekonomian Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara yaitu kurang *responsive*, kurang *informative*, kurang *accessible*, kurang koordinasi, kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat, Inefisien

sedangkan untuk upaya pelayanan publik yaitu: penetapan standar pelayanan, penetapan SOP, Pengembangan Survei Kepuasan Pelanggan, Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, maka penulis mencoba memberikan masukan atau saran yang nantinya dapat dijadikan referensi bagi Biro Perekonomian Provinsi Sumatera Utara, adapun saran tersebut antara lain:

1. Bagi pimpinan, hendaknya mampu memberikan ketegasan pada bawahan tentang waktu pelayanan pada masyarakat, sehingga masyarakat tidak menunggu lama.
2. Bagi pegawai, harusnya mampu melaksanakan tugas yang baik jangan, disaat itu pula melakukan kinerja dengan lambat, bagaimanapun Biro Perekonomian Provinsi Sumatera Utara tetap melakukan pencapaian target dalam pelaksanaan kerja khususnya dalam pelayanan informasi.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Agung, Kurniawan. 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan
- Amalia, R. M., & Utami, D. Y. (2018). Pemberian Reward Berdasarkan Penilaian Kinerja Karyawan Dengan Metode Ahp Pada PT. Anugerah Protecindo. JITK (Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komputer), 3(2), 181–188.
- Isa, Rusli. (2009). Efektivitas Organisasi Kecamatan Dalam Pelayanan Publik Setelah Menjadi Perangkat Daerah. Inovasi, hal 70-86.
- Kevin, Yoanes. (2018). Proses Inovasi Pelayanan Publik (Studi kasus Inovasi Public Safety Center 119 Yogyakarta Emergency Services (PSC 119 YES) Kota Yogyakarta). Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia dalam Perspektif Administrasi Publik. Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan, 1
- Moenir, 2006, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta: Bumi Aksara
- Moh. Pabundu Tika. Edisi Kedua. 2008. Budaya Organisasi dan Peningkatan
- Moleong, L.J., 2006, Metodologi Penelitian Kualitatif, Bandung: PT. Remaja Rosakarya.
- Pasolong, H. (2010). Teori Administrasi Publik, cetakan kedua. Alfabeta, Bandung.
- Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung
- Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung
- Pasolong, Harbani. 2008. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Ronald O'reilly. 2004 . Manajemen Sumber Daya Manusia, Prestasi Pustaka: Jakarta
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: Bumi Aksara
- Sondang, P. Siagian. 1996. Organisasi Dan Perilaku Administrasi.
- Waluyo. 2007. Manajemen Publik: Konsep, Aplikasi Dan Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. Bandung: Mandar Maju

PERATURAN PERUNDANG – UNDANGAN

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

Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

JURNAL

Dasep Dodi Hidayah. 2020. Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Cipatujah Kabupatentasikmalaya).

Yayat Rukayat. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu.

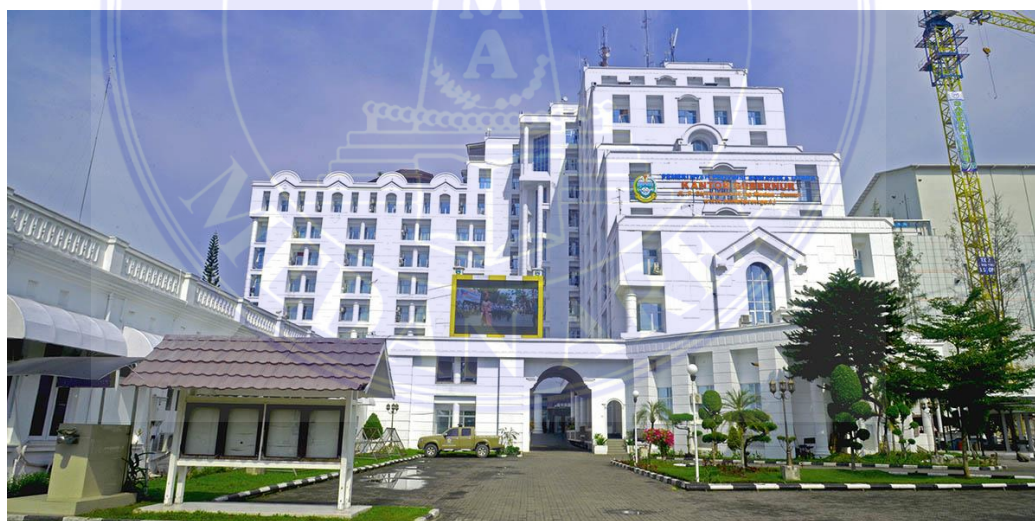
Juriko Abdussamad. 2020. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Gorontalo.

Ferry Setiawan 2022. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Barito Selatan.

Muhaini Prihatin 2022. Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Dumai Kota.

LAMPIRAN

Foto Dokumentasi Penelitian



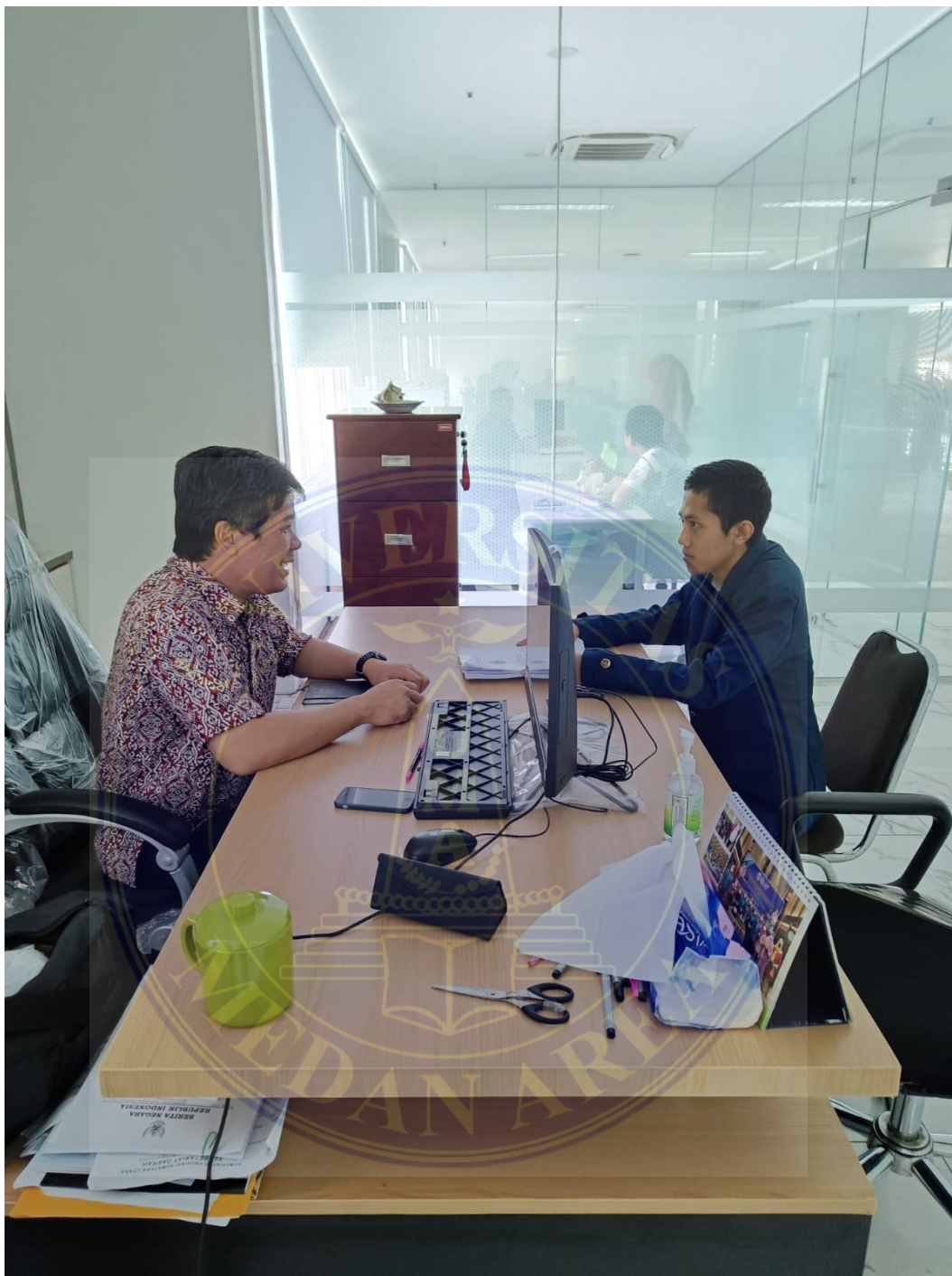
Gambar Kantor Gubernur Provinsi Sumatera Utara
(Jl. Pangeran Diponegoro No. 30, Madras Hulu, Kec. Medan Polonia, Kota
Medan, Sumatera Utara 20152)



Dokumentasi wawancara dengan Bapak Ismail Nasution, SH. Spn sebagai Kepala Bagian Kebijakan Perekonomian



Dokumentasi wawancara dengan Ibu Dra. Novriana sebagai Kepala Bagian Sumber Daya Alam



Dokumentasi wawancara dengan Bapak Benny Parlindungan Girsang, SSTP, MSI sebagai Kepala Bagian BUMD dan BLUD serta yang mewakili dari karyawan Perusahaan BUMD



Dokumentasi wawancara dengan Bapak Sapri Aulia Samosir Sebagai Kepala Sub Bagian Tata Usaha

