

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN STANDAR PELAYANAN
PADA PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN
KEPOLISIAN (SKCK) DI POLSEK BINTAN TIMUR**

SKRIPSI

**MUHAMMAD PATIYUSUF
NIM : 16612251**



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN STANDAR PELAYANAN
PADA PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN
KEPOLISIAN (SKCK) DI POLSEK BINTAN TIMUR**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi
Syarat-Syarat guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi

Oleh

**MUHAMMAD PATIYUSUF
NIM : 16612251**

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN



**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI (STIE) PEMBANGUNAN
TANJUNGPINANG
2020**

TANDA PERSETUJUAN / PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN STANDAR PELAYANAN PADA
PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN
(SKCK) DI POLSEK BINTAN TIMUR**

Diajukan Kepada :

Panitia Komisi Ujian
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan
Tanjungpinang

Oleh

MUHAMMAD PATIYUSUF

NIM : 16612251

Menyetujui :

Pembimbing Pertama,

Pembimbing Kedua,

Octojaya Abriyoso, S.Ikom, M.M.
NIDN. 1005108903 / Asisten Ahli

Dwi Septi Haryani, S.T, M.M.
NIDN. 1002078602 / Lektor

Mengetahui,
Plt. Ketua Program Studi,

Dwi Septi Haryani, S.T, M.M.
NIDN. 1002078602/ Lektor

Skripsi Berjudul

**ANALISIS EFEKTIVITAS DAN STANDAR PELAYANAN PADA
PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN
(SKCK) DI POLSEK BINTAN TIMUR**

Yang Dipersiapkan dan Disusun Oleh :

MUHAMMAD PATIYUSUF

NIM : 16612251

Telah dipertahankan di depan Panitia Komisi Ujian Pada Tanggal
Dua Puluh Dua Bulan Juli Tahun Dua Ribu Dua Puluh Dan
Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Panitia Komisi Ujian

Ketua,

Sekretaris,

Octojava Abriyoso S.Ikom, M.M

NIDN. 1005108903 /Asisten Ahli

Yudi Carsana, SE, M.M

NIDN. 1016076601 / Asisten Ahli

Anggota,

Dr. AhmadYani, S.Sos., M.Kes., M.M

NIDN. 1018096701

Tanjungpinang, 22 Juli 2020
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang,
Ketua,

Charly Marlinda, SE. M. Ak. Ak. CA.

NIDN. 1029127801/Lektor

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Patiyusuf
NIM : 16612251
Tahun Angkatan : 2016
Indeks Prestasi Kumulatif : 3.33
Program Studi / Jenjang : Manajemen / Strata 1
Judul Skripsi : **ANALISIS EFEKTIVITAS DAN STANDAR PELAYANAN PADA PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLSEK BINTAN TIMUR**

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa seluruh isi dan materi dalam skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri dan bukan rekayasa maupun karya orang lain.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun dan apabila dikemudian hari saya membuat pernyataan palsu, maka saya siap di proses sesuai peraturan yang berlaku.

Tanjungpinang, Juli 2020

Penyusun

MUHAMMAD PATIYUSUF
NIM: 16612251

HALAMAN PERSEMBAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan menyebut nama Allah yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang

Alhamdulillah wassyukurillah warahmatullah

Ya Allah ...

***Waktu yang telah kujalani dengan jalan hidup yang sudah menjadi takdirku,
sedih, bahagia, dan bertemu dengan orang-orang yang memberi pengalaman
bagiku, yang telah memberi warna-warni kehidupanku, kubersujud di hadapan***

Mu, engkau berikan ku kesempatan untuk bisa di penghujung awal

perjuanganku segala Puji bagi Mu ya Allah,

Alhamdulillah.. Alhamdulillah.. Alhamdulillahirbbil'amin..

***Kupersembahkan sebuah karya kecil ini untuk Ibundaku tercinta serta
keluarga kecilku, yang tiada pernah hentinya selama ini memberiku semangat,
doa, dorongan, nasehat dan kasih sayang serta pengorbanan yang tidak
tergantikan hingga aku selalu kuat menjalani setiap rintangan yang ada .***

HALAMAN MOTTO

“Kita rangkul yang jauh dan kita pungut yang tercecet.”

Muhammad Patiyusuf

قُلْ يَاعِبَادِ الَّذِينَ ءَامَنُوا اتَّقُوا رَبَّكُمْ لِلَّذِينَ أَحْسَنُوا فِي هَذِهِ الدُّنْيَا
حَسَنَةٌ وَأَرْضُ اللَّهِ وَاسِعَةٌ إِنَّمَا يُوَفَّى الصَّابِرُونَ أَجْرَهُمْ بِغَيْرِ حِسَابٍ ﴿١٠﴾

Katakanlah (Muhammad), “Wahai hamba-hamba-Ku yang beriman!

Bertakwalah kepada Tuhanmu.” Bagi orang-orang yang berbuat baik di

dunia ini akan memperoleh kebaikan. Dan bumi Allah itu luas.

Sesungguhnya hanya orang-orang yang bersabarlah yang disempurnakan

pahalanya tanpa batas.

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullah Wabarakatuh

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS EFEKTIVITAS DAN STANDAR PELAYANAN PADA PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLSEK BINTAN TIMUR”** ini untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu pada Program Studi Manajemen di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurahkan kepada Rasulullah SAW.

Dalam proses penulisan skripsi ini tentunya tidak lepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung. Maka dengan ketulusan hati, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tidak terhingga kepada pihak-pihak sebagai berikut:

1. Ibu Charly Marlinda, SE. M. Ak. Ak. CA selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
2. Ibu Ranti Utami, SE. M. Ak. Ak. CA selaku Wakil Ketua I Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
3. Ibu Sri Kurnia, SE. Ak. M.Si. CA Selaku wakil ketua II Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.

4. Ibu Dwi Septi Haryani, S.T, M.M. selaku Ketua Program Studi S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang dan selaku dosen pembimbing kedua. Dosen yang membimbing dalam penyusunan skripsi.
5. Bapak Octojaya Abriyoso, S.Ikom, M.M. selaku dosen pembimbing pertama. Dosen yang sudah membimbing selama penyusunan skripsi.
6. Seluruh Dosen dan Staf Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Pembangunan Tanjungpinang.
7. Orang tuaku yang kusayang mama Hj Dartini yang selalu mendukung agar bisa menyelesaikan skripsi dengan baik dan benar.
8. Saudara kandungku terimakasih atas pengorbanannya, dukungan moral dan yang telah memberikan motivasi.
9. Keluarga kecilku, istriku Ebbytia Novi Arisanti yang selalu ngambek ketika menyelesaikan skripsi karna dorongan itula maka suamimu cepat menyelesaikan skripsi ini dan untuk anakku Muhammad Pabindra Qaddafi buah hati penyemangat ayah dalam menyelesaikan skripsi.
10. Seluruh teman-teman Executive 2016 prodi manajemen terima kasih atas kepercayaannya mengangkat saya sebagai ketua tingkat dan terimakasih atas kebersamaanya yang indah serta dukunganya selalu kepada saya.

Atas segala Syukur kepada Allah SWT penulis mendo'akan, semoga Allah senantiasa memberikan rahmat, hidayah dan membalas kebaikan dengan segala kemuliaan bagi kita semua dan semoga skripsi ini bermanfaat untuk semua pihak yang berkepentingan. Amin

Tanjungpinang, Juli 2020
Penulis

MUHAMMAD PATIYUSUF
NIM. 16612251

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	
HALAMAN PENGESAHAN KOMISI UJIAN	
HALAMAN PERNYATAAN	
HALAMAN PERSEMBAHAN	
HALAMAN MOTTO	
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR GRAFIK	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
ABSTRAK	xix
ABSTRACT	xx
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Batasan Masalah	8
1.4 Tujuan Penelitian	8
1.5 Tujuan Penelitian	8
1.5.1 Kegunaan Ilmiah.....	8
1.5.2 Kegunaan Praktis	8
1.6 Sistematika Penulisan	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Teori	11
2.1.1 Definisi Manajemen	11
2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia	12

2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia	13
2.1.4 Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia.....	17
2.1.5 Pengertian Efektivitas	17
2.1.6 Indikator Efektivitas.....	18
2.1.7 Pelayanan Publik.....	22
2.1.8 Standar Pelayanan Publik.....	23
2.2 Kerangka Pemikiran	31
2.3 Penelitian Terdahulu	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	41
3.2 Jenis Data	42
3.2.1 Data Primer	42
3.2.2 Data Sekunder.....	42
3.3 Teknik Pengumpulan Data	43
3.3.1 Observasi	43
3.3.2 Wawancara.....	43
3.3.3 Dokumentasi	44
3.4 Populasi dan Sampel Penelitian	45
3.4.1 Populasi	45
3.4.2 Sampel	45
3.5 Definisi Operasionalisasi Variabel Penelitian	47
3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data	48
3.6.1 Reduksi Data	49
3.6.2 Penyajian Data	49
3.6.3 Triangulasi Sumber Data	49
3.6.4 Penarikan Kesimpulan	50

BAB IV HASIL & PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Polsek Bintang Timur	51
4.1.1 Visi Polsek Bintang Timur.....	51

4.1.2 Misi Polsek Bintang Timur.....	52
4.1.3 Struktur Organisasi Polsek Bintang Timur.....	53
4.1.4 Tugas dan Fungsi Polsek Bintang Timur.....	54
4.2 Karakteristik Informan.....	63
4.2.1 Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	63
4.2.2 Identitas Informan Berdasarkan Usia.....	64
4.3 Analisis Data.....	65
4.3.1 Reduksi Data.....	65
4.3.2 Penyajian Data.....	95
4.3.3 Triangulasi Sumber Data.....	104
4.3.3.1 Wawancara.....	105
4.3.3.1.1 Hasil Wawancara Awal Pemohon dan Hasil Wawancara Triangulasi.....	105
4.3.3.1.2 Hasil Wawancara Awal Internal dan Hasil Wawancara Triangulasi.....	112
4.4 Penarikan Kesimpulan.....	125

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan.....	128
5.2 Saran.....	129

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

CURICULUM VITAE

DAFTAR TABEL

Tabel	Judul	Halaman
Tabel 1.1.	Jumlah Pemohon SKCK	5
Tabel 1.2.	Daftar Standar Personil Unit Intelkam Polsek Bintan Timur	6
Tabel 3.1.	Jumlah Sampel Wawancara	46
Tabel 3.2.	Definisi Operasional Variabel.....	47
Tabel 4.4.	Hasil Wawancara Pemohon Pada Indikator Legalitas	65
Tabel 4.5.	Hasil Wawancara Internal Pada Indikator Legalitas	66
Tabel 4.6.	Hasil Wawancara Pemohon Pada Indikator Transparansi	67
Tabel 4.7.	Hasil Wawancara Internal Pada Indikator Transparansi.....	68
Tabel 4.8.	Hasil Wawancara Pemohon Pada Indikator Akuntabilitas	69
Tabel 4.9.	Hasil Wawancara Internal Pada Indikator Akuntabilitas.....	70
Tabel 4.10.	Hasil Wawancara Pemohon Pada Indikator Nondiskriminasi	71
Tabel 4.11.	Hasil Wawancara Internal Pada Indikator Nondiskriminasi.....	72
Tabel 4.12.	Hasil Wawancara Pemohon Pada Indikator Nesesitas.....	72
Tabel 4.13.	Hasil Wawancara Internal Pada Indikator Nesesitas	73
Tabel 4.14.	Hasil Wawancara Pemohon Pada Indikator Efektif dan Efisien.....	74
Tabel 4.15.	Hasil Wawancara Internal Pada Indikator Efektif dan Efisien	76
Tabel 4.16.	Hasil Wawancara Pemohon Pada Indikator Prosedur Pelayanan ...	77
Tabel 4.17.	Hasil Wawancara Internal Pada Indikator Prosedur Pelayanan.....	78
Tabel 4.18.	Hasil Wawancara Pemohon Pada Indikator Waktu Pelayanan.....	79
Tabel 4.19.	Hasil Wawancara Internal Pada Indikator Waktu Pelayanan	80
Tabel 4.20.	Hasil Wawancara Pemohon Pada Indikator Biaya Pelayanan	81
Tabel 4.21.	Hasil Wawancara Internal Pada Indikator Biaya Pelayanan.....	82
Tabel 4.22.	Hasil Wawancara Pemohon Pada Indikator Produk Pelayanan.....	83
Tabel 4.23.	Hasil Wawancara Internal Pada Indikator Produk Pelayanan	84
Tabel 4.24.	Hasil Wawancara Pemohon Pada Indikator Sarana dan Prasarana	85
Tabel 4.25.	Hasil Wawancara Internal Pada Indikator Sarana dan Prasarana ...	86

Tabel 4.26. Hasil Wawancara Pemohon Pada Indikator Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	87
Tabel 4.27. Hasil Wawancara Internal Pada Indikator Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan	88
Tabel 4.28. Penyajian Data	95
Tabel 4.29. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Legalitas	105
Tabel 4.30. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Transparansi	106
Tabel 4.31. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Akuntabilitas	106
Tabel 4.32. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Nondiskriminasi	107
Tabel 4.33. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Nesesitas	107
Tabel 4.34. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Efektif dan Efisien	108
Tabel 4.35. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Prosedur Pelayanan	109
Tabel 4.36. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Waktu Pelayanan	109
Tabel 4.37. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Biaya Pelayanan	110
Tabel 4.38. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Produk Pelayanan	111
Tabel 4.39. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Sarana dan Prasarana	111
Tabel 4.40. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Komeptensi Petugas Pemberi Pelayanan	112
Tabel 4.41. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Legalitas Internal dan Pemohon	113
Tabel 4.42. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Transparansi Internal dan Pemohon	113
Tabel 4.43. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Akuntabilitas Internal dan Pemohon	114
Tabel 4.44. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Nondiskriminasi Internal dan Pemohon	115
Tabel 4.45. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Nesesitas Internal dan Pemohon	116
Tabel 4.46. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Efektif dan Efisien Internal dan Pemohon.....	117

Tabel 4.47. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Prosedur Pelayanan Internal dan Pemohon	119
Tabel 4.48. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Waktu Penyelesaian Internal dan Pemohon	120
Tabel 4.49. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Biaya Pelayanan Internal dan Pemohon	121
Tabel 4.50. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Produk Pelayanan Internal dan Pemohon	122
Tabel 4.51. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Sarana dan Prasarana Internal dan Pemohon	123
Tabel 4.52. Rekapitulasi Wawancara Triangulasi Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Internal dan Pemohon	124
Tabel 4.53. Penarikan Kesimpulan	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Judul	Halaman
Gambar 2.1.	Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 4.1.	Struktur Organisasi Polsek Bintan Timur	53

DAFTAR GRAFIK

Grafik	Judul	Halaman
Grafik 4.2.	Karakteristik Informan Berdasarkan Jenis Kelamin.....	64
Grafik 4.3.	Karakteristik Informan Berdasarkan Usia	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Judul Lampiran
-----------------	-----------------------

Lampiran 1	: Pedoman Wawancara Pemohon
------------	-----------------------------

Lampiran 2	: Pedoman Wawancara Internal
------------	------------------------------

Lampiran 3	: Data Informan wawancara
------------	---------------------------

Lampiran 4	: Hasil Wawancara Pertanyaan Pemohon
------------	--------------------------------------

Lampiran 5	: Hasil Wawancara Pertanyaan Pemohon Menggunakan Tringulasi
------------	---

Lampiran 6	: Hasil Wawancara Pertanyaan Internal
------------	---------------------------------------

Lampiran 7	: Lembar Observasi
------------	--------------------

Lampiran 8	: Jumlah Pemohon SKCK
------------	-----------------------

Lampiran 9	: Dokumentasi Penelitian
------------	--------------------------

Lampiran 10	: Plagiarism Checker
-------------	----------------------

Lampiran 11	: Surat Keterangan Penelitian
-------------	-------------------------------

ABSTRAK

ANALISIS EFEKTIVITAS DAN STANDAR PELAYANAN PADA PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLSEK BINTAN TIMUR

Muhammad Patiyusuf, 16612251. Manajemen.
STIE Pembangunan Tanjungpinang.
Muhammadpati91@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi dari efektivitas dan standar pelayanan pada penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Bintan Timur.

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan sampel penelitian berjumlah 10 orang dengan rincian 8 orang pemohon SKCK dan 2 orang internal. Teknik penarikan sampel menggunakan teknik *purposive sample*. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang didapat secara langsung dari wawancara dengan 10 informan dan observasi. Penelitian ini juga menggunakan data sekunder yang didapat dari dokumen, resmi dari Polri dan buku sebagai teori. Teknik pengolahan data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, triangulasi sumber data dan penarikan kesimpulan.

Hasil analisis data menunjukkan bahwa indikator efektivitas faktor legalitas adalah baik, indikator efektivitas faktor transparansi adalah baik, indikator efektivitas faktor akuntabilitas adalah baik, indikator efektivitas faktor nondiskriminasi adalah baik, indikator efektivitas faktor nesesisitas adalah baik, indikator efektivitas faktor efektif dan efisien adalah kurang baik. Untuk indikator standar pelayanan faktor produk pelayanan adalah baik, indikator standar pelayanan faktor waktu penyelesain adalah kurang baik, indikator standar pelayanan faktor biaya pelayanan adalah baik, indikator standar pelayanan faktor produk pelayanan adalah baik, indikator standar pelayanan faktor sarana dan prasarana adalah kurang baik dan indikator standar pelayanan faktor kompetensi petugas pemberi pelayanan adalah baik.

Kata Kunci : Efektivitas, Standar Pelayanan

Dosen Pembimbing 1 : Octojaya Abriyoso, S.Ikom., M.M.

Dosen Pembimbing 1 : Dwi Septi Haryani, S.T., M.M

ABSTRACT

ANALYSIS OF EFFECTIVENESS AND STANDARDS OF SERVICE IN PUBLISHING OF SECURITY LETTER POLICE (SKCK) IN EAST BINTAN POLSEK

Muhammad Patiyusuf, 16612251. *Management.*
STIE Pembangunan Tanjungpinang.
Muhamamdpati91@gmail.com

This study aims to evaluate the effectiveness and service standards in the issuance of Police Document Certificate (SKCK) in East Bintan Sector Police.

This type of research uses a qualitative descriptive approach with a sample of 10 people with details of 8 SKCK applicants and 2 internal people. The sampling technique uses a purposive sample technique. The type of data used in this study is primary data obtained directly from interviews with 10 informants and observations. This study also uses secondary data obtained from documents, official from the National Police and books as a theory. Data processing techniques used are data reduction, data presentation, triangulation of data sources and drawing conclusions.

The results of data analysis showed that the indicator of the effectiveness of the legality factor was good, the indicator of the effectiveness of the transparency factor was good, the indicator of the effectiveness of the accountability factor was good, the indicator of the effectiveness of the non-discriminatory factor was good, the indicator of the effectiveness of the necessity factor was good, the indicator of the effectiveness of the effective factor and efficiency was not good. For service standard indicators of service product factors are good, service standard indicators for completion time factors are inadequate, service standard indicators for service cost factors are good, service standard indicators for service product factors are good, service standard indicators for facilities and infrastructure factors are inadequate and indicators service standard competency factor of service provider is good.

Keyword : Effectiveness, Service standars

*Supervisors 1 : Octojaya Abriyoso, S.Ikom., M.M.
Supervisors 2 : Dwi Septi Haryani, S.T., M.M*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Manajemen sumber daya manusia bukanlah sesuatu yang baru bagi organisasi, dimana salah satu indikator kemajuan pembangunan suatu bangsa ialah tingkat pencapaian pembangunan dengan sumber daya manusianya, yang dimana sumber daya manusia menjadi peran utama bagi setiap organisasi. Organisasi akan mencapai hasil dan tujuan yang sesuai jika memiliki Sumber Daya Manusia yang mendukung jalannya organisasi. Sumber Daya Manusia merupakan kunci bagi sebuah organisasi untuk mendapat kinerja yang terbaik, karena selain bertanggung jawab dalam hal keterampilan dan keahlian dalam suatu bidang, Sumber Daya Manusia berkewajiban dalam membangun suasana kerja yang kondusif.

Pelayanan publik merupakan 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 penyelenggara. Berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara, berbangsa dan bernegara. Saat ini masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani dan mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pelayanan publik oleh Polri yaitu merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh Polri dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Reformasi yang dijalankan oleh Polri adalah suatu proses yang berkesinambungan dalam membangun dan memperkuat identitas, mewujudkan visi-misi secara nyata, meningkatkan efisiensi dan efektivitas dari struktur organisasi, membangun kapabilitas mengembangkan instrumen dan fasilitas pelayanan yang bernilai bagi masyarakat. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2002 tentang Kepolisian Negara Republik Indonesia pasal 15 dalam rangka menyelenggarakan tugas sebagaimana dalam pasal 13 dan 14 Kepolisian Negara Republik Indonesia secara umum berwenang mengeluarkan surat izin dan surat keterangan yang diperlukan

dalam rangka pelayanan masyarakat. Menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 Tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian yang selanjutnya disingkat SKCK adalah Surat Keterangan Resmi yang diberikan oleh Polri kepada seseorang warga masyarakat untuk memenuhi permohonan dari yang bersangkutan atau suatu keperluan karena adanya ketentuan yang mempersyaratkan. Kewenangan pelayanan SKCK dilakukan pada tingkat Kepolisian Sektor atau Polsek antara lain menjadi calon pegawai pada perusahaan/lembaga/badan swasta melaksanakan suatu kegiatan atau keperluan tertentu dan dalam lingkup wilayah Polsek antara lain pencalonan kepala desa, pencalonan sekretaris desa dan melanjutkan sekolah. Kewenangan pelayanan SKCK pada tingkat Kepolisian Resor atau Polres antara lain menjadi calon pegawai pada lembaga/badan/instansipemerintahan dan perusahaan vital yang ditetapkan oleh pemerintah, masuk pendidikan yang diselenggarakan oleh pemerintah untuk menjadi Pegawai Negeri Sipil (PNS), Tentara Nasional Indonesia (TNI) dan Polri dan melaksanakan suatu kegiatan atau keperluan dalam lingkup wilayah Polres, antara lain pencalonan pejabat publik dan melanjutkan sekolah.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Polri adalah penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat guna memenuhi persyaratan. Surat Keterangan Catatan Kepolisian ini sering kita sebut dengan nama SKCK. Pentingnya pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) ini karena masih banyak kasus-kasus tindakan kriminalitas yang dilakukan masyarakat contohnya pembunuhan, pencurian, penyelundupan

dan lain sebagainya. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) ini berguna sebagai bukti bahwa orang tersebut terlibat atau tidak terlibat dalam tindakan kriminal. Selain itu pula Surat Keterangan Catatan Kepolisian ini merupakan bukti bahwa orang tersebut bebas dari tindakan kriminal dan juga merupakan syarat utama untuk melamar suatu pekerjaan.

Efektivitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) merupakan bagian dari Unit Intelkam yang bertugas memberikan pelayanan dan pengawasan administratif dalam bentuk pelayanan SKCK bagi masyarakat. Ruang lingkup persyaratan dan kewenangan penerbitan SKCK pada tingkat Polsek sesuai dengan peraturan yang ada dan telah ditetapkan. Pengawasan dan pengendalian terhadap pelaksanaan pelayanan SKCK dilakukan oleh pengemban fungsi pengawas di lingkungan Polri.

Dari observasi awal persyaratan untuk mendapatkan SKCK yaitu fotokopi kartu tanda penduduk, fotokopi kartu keluarga, fotokopi akte lahir, fotokopi kartu identitas lain bagi yang belum memenuhi syarat dan pas foto berwarna ukuran 4 x 6 cm sebanyak 6 (enam) lembar dan dengan jangka waktu paling lama 1 x 24 (satu kali dua puluh empat) jam setelah berkas diterima secara lengkap. Dapat digambarkan bahwa untuk mengurus permohonan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) pemohon diharuskan datang sendiri dan dalam pelayanan SKCK ada beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Pemohon datang ke loket dengan membawa persyaratan dan pada jam kerja, untuk hari Senin-Jumat dari pukul 08.00-15.00 WIB dan untuk hari sabtu dari pukul 08.00-11.00 WIB.

2. Petugas meneliti persyaratan dan memberikan formulir untuk diisi.
3. Pemohon mengisi formulir dan melakukan sidik jari di Reserse.
4. Memberikan kembali formulir dan sidik jari tersebut ke petugas loket.
5. Petugas memproses / input data.
6. Penandatanganan oleh Kapolsek Bintang Timur.
7. Penyerahan SKCK ke loket untuk dibagikan kepada pemohon.

Berdasarkan data dari Polsek Bintang Timur tentang jumlah pemohon SKCK bulan oktober pada tahun 2019 berjumlah 141 pemohon SKCK. Dibawah ini ditampilkan tabel jumlah pemohon SKCK.

Tabel 1.1
Jumlah Pemohon SKCK

No	Jenis Keperluan SKCK	Jumlah
1	Melamar Pekerjaan	131
2	Melanjutkan Pendidikan	4
3	Perpanjangan Kontrak Kerja	2
4	Lain-Lainya	4
	Jumlah	141

Sumber: Unit Intelkam Polsek Bintang Timur (2019)

Dari tabel 1.1 diatas dapat dilihat bahwa jumlah pemohon SKCK di Polsek Bintang Timur selama sebulan sebanyak 141 orang, dengan kriteria pemohon untuk melamar pekerjaan 141 orang, melanjutkan pendidikan 4 orang, perpanjangan kontrak kerja 2 orang dan lain-lainya 4 orang.

Berdasarkan data dari Unit Intelkam diketahui bahwa personil yang bertugas belum memenuhi kriteria ideal dalam daftar standar personil yang dilandaskan dengan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor:Kep/23/X/2010 tentang Pengesahan Nomenklatur dan Titelatur Susunan Organisasi Tingkat Kepolisian Resor dan Sektor.

Tabel 1.2
Daftar Standar Personil Polsek Tipe Urban

No	Unit Intelkam (Polsek Tipe Urban)	Daftar Standar Personil	Kenyataan
1	Kanit Intelkam	1	0
2	PA (Perwira)	2	1
3	BA (Bintara)	6	2
	Jumlah	9	3

Sumber: Unit Intelkam Polsek Bintang Timur (2019)

Dari tabel 1.1 diatas dapat diketahui bahwa Unit Intelkam Polsek Bintang Timur masih belum optimal dalam Standar Personil dan masih belum sesuai dengan harapan. Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor:Kep/23/X/2010. Tentang Pengesahan Nomenklatur dan Titelatur Susunan Organisasi Polri Tingkat Kepolisian Resort Dan Kepolisian Sektor. Unit Intelkam pada Polsek Tipe Urban seharusnya memiliki 1 Kanit, 2 Panit dan 6 Bintara, hal ini dapat dilihat dari masih belum adanya posisi jabatan Kanit Intelkam dan Bintara dalam pelaksanaan tugas.

Dari observasi awal pada tahapan penginputan data yang dilakukan petugas terdapat permasalahan yaitu terlihat kurang optimalnya satu petugas sehingga petugas yang menangani proses input data hanya ada satu dan petugas tersebut sering meninggalkan kantor pada saat jam kerja, terlepas hal tersebut untuk kepentingan pribadi atau kepentingan instansi, namun yang pasti tindakan tersebut mengakibatkan lebih lamanya pemrosesan data, hal ini diperkuat dengan pernyataan petugas Kepolisian yang berada di Polsek Bintang Timur yang mengatakan bahwa petugas pelayanan SKCK sedang berada diluar. Pada peneliti terdahulu Nani Dwi Astuti pada tahun 2017 dengan judul Efektivitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Driyorejo, terdapat saran

yang diberikan oleh peneliti yaitu sarana-prasarana kurang cukup baik dikarenakan tempat untuk duduk pemohon di tempat tunggu sangat kurang, jadi jika pemohon yang datang sangat banyak maka pemohon banyak yang tidak dapat tempat duduk.

Berangkat dari persoalan efektivitas pelayanan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan, dalam hal ini Polri sebagai pelayan publik maksudnya yaitu sejauh mana masyarakat berharap apa yang menjadi produk akhir yang diterima masyarakat. Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, Polri diharapkan dapat lebih teliti dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Selama ini pelayanan SKCK dinilai kurang memuaskan bagi masyarakat pada umumnya. Berdasarkan pada latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan penulisan skripsi dengan judul “ANALISIS EFEKTIVITAS DAN STANDAR PELAYANAN PADA PENERBITAN SURAT KETERANGAN CATATAN KEPOLISIAN (SKCK) DI POLSEK BINTAN TIMUR”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, perumusan masalah yang akan dikaji adalah Bagaimana Efektivitas pada Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Bintan Timur dan Bagaimana Standar Pelayanan pada Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian di Polsek Bintan Timur?

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian dapat terarah dan menghindari meluasnya permasalahan, maka perlu adanya pembatasan masalah. Pelayanan ini dikhususkan pada pelayanan SKCK di Polsek Bintang Timur. Subjek pada penelitian ini adalah Analisis Efektivitas dan Standar Pelayanan Pada Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Objek pada penelitian ini adalah Kepolisian Sektor Bintang Timur.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk menjawab perumusan masalah yang diberikan, yaitu untuk mengetahui Efektivitas dan Standar Pelayanan Pada Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Bintang Timur.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Ilmiah

Bagi Ilmu Manajemen, diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dibidang ilmu manajemen sumber daya manusia.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Bagi Peneliti, menambah pengetahuan penulis mengenai variabel-variabel tersebut, baik secara teori maupun penyelesaian kasusnya. Sehingga diharapkan penulis dapat mengaplikasikan teori-teori dan

hasil penelitian ini untuk bekal sebagai manajer yang berkompeten dikemudian hari.

2. Bagi Polsek Bintang Timur, hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dalam pengambilan kebijakan untuk pelayanan SKCK.
3. Bagi STIE Pembangunan, hasil penelitian ini dapat menambah referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya tentang Analisis Efektivitas dan Standar Pelayanan pada Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Bintang Timur.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini penulis mengemukakan tentang latar belakang masalah, pokok permasalahan, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, dan diakhiri dengan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis mengemukakan tinjauan pustaka dengan menghimpun teori dan konsep dari berbagai literatur yang berasal dari peneliti terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini penulis menjabarkan mengenai metode penelitian yang digunakan dalam penelitian, yang terdiri dari objek penelitian, jenis data, metode pengumpulan data metode analisa data dan diakhiri

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan tentang hasil dan pembahasan. Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian dan analisis data serta pembahasan.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini diungkapkan tentang kesimpulan yang diperoleh dari hasil penulisan skripsi ini dan akan disampaikan pula saran bagi pihak terkait.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Teori

2.1.1 Definisi Manajemen

Ilmu manajemen dibutuhkan di semua jenis profesi, baik yang bekerja pada perusahaan pemerintah, swasta, maupun lembaga-lembaga. Ilmu manajemen memerlukan setiap pengelolaan dalam organisasi, baik organisasi sekolah, organisasi bisnis, organisasi politik maupun organisasi lainnya. Definisi manajemen menurut Stoner J.A., R.E. Freeman dan D.R. Gilbert Jr dalam (Wijayanto, 2012) banyak yang sudah berkembang sedemikian rupa sehingga akan sangat banyak dijumpai variasi definisi manajemen. Manajemen merupakan proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap usaha-usaha anggota organisasi dan penggunaan sumber-sumber daya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang ditetapkan.

Bisa dikatakan manajemen yaitu ilmu dan seni yang terdiri atas perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap kinerja organisasi dengan menggunakan sumber daya yang dimiliki untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi. Kinerja merupakan prestasi kerja, misalnya pencapaian omzet, keuntungan, dan sebagainya. Sumber daya merupakan input yang digunakan untuk meraih pencapaian kinerja tertentu baik sumber daya manusia, ilmu teknologi, bahan baku dan lainnya.

2.1.2 Pengertian Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Banyak ahli yang telah mendefinisikan tentang manajemen sumber daya manusia ini, bisa kita temukan dengan beberapa istilah yang mengandung pengertian yang sama atau hampir sama dengan manajemen sumber daya manusia. Manajemen sumber daya manusia telah didefinisikan dengan berbagai cara. Tetapi, hal penting yang sering muncul dalam definisi adalah, bahwa organisasi yang efektif harus mampu untuk menemukan, memberdayakan, mempertahankan, dan mengembangkan manusia agar mencapai hasil yang diinginkan. Sederhananya manajemen sumber daya manusia merupakan proses untuk membantu organisasi dan menjalankan upaya-upaya itu.

Dapat diingat bahwa sumber daya manusia memiliki input yang dikelola oleh perusahaan yang akan menghasilkan sebuah output. Manajemen sumber daya manusia adalah suatu bidang manajemen yang khusus mempelajari hubungan dan peranan dalam organisasi. Unsurnya adalah manusia yang merupakan tenaga kerja pada organisasi. Dengan demikian fokus yang dipelajari hanyalah yang berhubungan dengan tenaga kerja manusia.

Menurut Ivancevich dalam (Marwansyah, 2016) mendefinisikan manajemen sumber daya manusia sebagai sebuah fungsi yang dijalankan dalam organisasi dengan maksud memfasilitasi pemberdayaan manusia secara efektif untuk mewujudkan tujuan-tujuan organisasi dan individu. Adapun menurut (Hasibuan, 2010) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar efektif dan efisien membantu terwujudnya tujuan organisasi, karyawan, dan masyarakat.

Berdasarkan defenisi-definisi yang diungkapkan oleh para ahli, maka bisa dijelaskan bahwa manajemen sumber manusia merupakan salah satu bidang atau bagian yang memiliki peran untuk mengembangkan, mengatur dan mengelola individu anggota dalam suatu organisasi atau tenaga kerja agar kualitas pekerjaan yang dihasilkan menjadi lebih baik sehingga membantu mewujudkan tujuan organisasi.

Menurut (Subekhi, 2012) mendefinisikan bahwa manajemen sumber daya manusia sebagai rangkaian pengembangan sumber daya manusia bukan sekedar daya yang lainya tetapi tindakan dalam hal pemikiran, seleksi, pengembangan, pemeliharaan, dan untuk mencapai tujuan, baik tujuan individu maupun organisasi. Menurut Anwar Prabu Mangkunegara dalam (Subekhi, 2012) manajemen sumber daya manusia merupakan suatu perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, penginteggrasian, pemeliharaan, dan pemisahan tenaga kerja untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.3 Fungsi Manajemen Sumber Daya Manusia

Fungsi sumber daya manusia yang dimaksud Sutrisno dalam (Hamali, 2016) adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan

Perencanaan adalah kegiatan memperkirakan tentang keadaan tenaga kerja, agar sesuai dengan kebutuhan organisasi secara efektif dan efesien, dalam membantu terwujudnya tujuan. Perencanaan itu untuk menetapkan program kekaryawanan ini meliputi pengorganisasian,

pengarahan, pengendalian, pengadaan, pengembangan, kompensasi, integrasi, pemeliharaan, kedisiplinan dan pemberhentian karyawan.

2. Pengorganisasian

Pengorganisasian adalah kegiatan untuk mengatur karyawan dengan menetapkan pembagian kerja, hubungan kerja, delegasi wewenang, integrasi dan koordinasi dalam bentuk bagan organisasi. Organisasi hanya merupakan alat untuk mencapai tujuan. Organisasi yang baik akan membantu terwujudnya tujuan secara efektif.

3. Pengarahan dan Pengadaan

Pengarahan dan Pengadaan adalah kegiatan memberi petunjuk kepada karyawan agar mau kerja sama dan bekerja efektif serta efisien dalam membantu tercapainya tujuan organisasi. Pengarahan dilakukan oleh pemimpin yang dengan kepemimpinannya akan memberi arahan kepada karyawan agar mengerjakan semua tugasnya dengan baik. Adapun pengadaan merupakan proses penarikan, seleksi, penempatan, orientasi induksi untuk mendapatkan karyawan yang sesuai dengan kebutuhan organisasi. Pengadaan yang baik akan membantu terwujudnya tujuan.

4. Pengendalian

Pengendalian merupakan kegiatan mengendalikan karyawan agar menaati peraturan organisasi dan bekerja sesuai dengan rencana. Bila terdapat penyimpangan diadakan tindakan perbaikan dan atau penyempurnaan. Pengendalian karyawan meliputi kehadiran,

kedisiplinan, perilaku kerja sama dan menjaga situasi lingkungan pekerjaan.

5. Pengembangan

Pengembangan merupakan proses peningkatan keterampilan teknis, teoretis, konseptual dan moral karyawan melalui pendidikan dan pelatihan. Pendidikan dan pelatihan yang diberikan hendaknya sesuai dengan kebutuhan pekerjaan masa kini maupun masa yang akan datang.

6. Kompensasi

Kompensasi merupakan pemberian balas jasa langsung berupa uang atau barang kepada karyawan sebagai imbalan jasa yang diberikan kepada organisasi. Prinsip kompensasi adalah adil dan layak. Adil diartikan sesuai dengan prestasi kerja, sedangkan layak diartikan dapat memenuhi kebutuhan primer.

7. Pengintegrasian

Pengintegrasian merupakan kegiatan untuk mempersatukan kepentingan organisasi dan kebutuhan karyawan, agar tercipta kerja sama yang serasi dan saling menguntungkan. Disatu pihak organisasi memperoleh keberhasilan atau keuntungan, sedangkan dilain pihak karyawan dapat memenuhi kebutuhan dari hasil pekerjaannya. Pengintegrasian merupakan hal yang penting dan cukup sulit dalam manajemen sumber daya manusia, karena mempersatukan dua kepentingan yang berbeda.

8. Pemeliharaan

Pemeliharaan merupakan kegiatan pemeliharaan atau meningkatkan kondisi fisik, mental dan loyalitas agar mereka tetap mau bekerja sama sampai pensiun. Pemeliharaan yang baik dilakukan dengan program kesejahteraan berdasarkan kebutuhan sebagian besar karyawan, serta berpedoman kepada internal dan eksternal konsistensi.

9. Kedisiplinan

Kedisiplinan merupakan salah satu fungsi manajemen sumber daya manusia yang penting dan merupakan kunci terwujudnya tujuan organisasi, karena tanpa adanya kedisiplinan maka sulit mewujudkan tujuan yang maksimal. Kedisiplinan merupakan keinginan dan kesadaran untuk menaati peraturan organisasi dan norma sosial.

10. Pemberhentian

Pemberhentian merupakan putusnya hubungan kerja seorang karyawan dari suatu organisasi. Pemberhentian ini disebabkan oleh keinginan karyawan, keinginan organisasi, berakhirnya kontrak kerja, pensiun atau sebab lainnya. Penerapan fungsi manajemen dengan sebaik-baiknya dalam mengelola karyawan akan mempermudah mewujudkan tujuan dan keberhasilan organisasi.

2.1.4 Manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Menurut Nawawi dalam (M. Yani, 2012) manfaat Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) akan dapat memberikan berbagai manfaat baik pada

organisasi/perusahaan, berikut adalah manfaat MSDM pada organisasi/perusahaan:

1. Organisasi atau perusahaan akan memiliki sistem informasi SDM
2. Organisasi atau perusahaan akan memiliki hasil analisis pekerjaan/jabatan
3. Organisasi atau perusahaan akan memiliki kemampuan dalam menyusun dan menetapkan perencanaan SDM
4. Organisasi atau perusahaan akan mampu meningkatkan efisiensi dan efektifitas rekrutmen dan seleksi tenaga kerja
5. Organisasi atau perusahaan akan dapat melaksanakan pelatihan secara efektif dan efisien
6. Organisasi atau perusahaan akan dapat melakukan penilaian kerja secara efisien dan efektif
7. Organisasi atau perusahaan akan dapat melaksanakan program dan pembinaan karier secara efisien dan efektif
8. Organisasi atau perusahaan akan dapat menyusun skala upah (gaji) dan mengatur kegiatan berbagai keuntungan/manfaat lainnya dalam mewujudkan sistem balas jasa bagi para pekerja.

2.1.5 Pengertian Efektivitas

Penelitian ini menggunakan konsep efektivitas yang bersifat multidimensional, maka makna yang digunakan sering kali berbeda, walaupun pada intinya arti dari efektivitas adalah sebuah pencapaian tujuan. Menurut (Herlambang, 2013) Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Menurut (Handoko, 2010) Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Menurut (Robbins, Stephen P. dan Coulter, 2010) efektivitas juga sering disebut sebagai mengerjakan hal yang tepat yaitu, menjalankan aktivitas-aktivitas secara langsung dalam membantu organisasi mencapai sasarannya. Dengan demikian efektivitas pada hakekatnya berorientasi pada pencapaian tujuan yang telah ditentukan.

Dalam pencapaian tujuan atau efektivitas dibutuhkan pengendalian seperti yang diutarakan oleh (Tunggal, 2010) pengendalian merupakan suatu proses yang dijalankan oleh dewan direksi, Manajemen dan personal lain entitas yang dirancang untuk memberikan keyakinan. Pengendalian sangat dibutuhkan dalam mencapai efektivitas. Karena pengendalian secara berkelanjutan akan membantu pencapaian efektivitas. Keberhasilan efektivitas memiliki indikator sebagai standar dalam pencapaian efektivitas.

2.1.6 Indikator Efektivitas

Indikator efektivitas adalah penentu efektif atau tidaknya suatu organisasi. Maka itu digunakan indikator-indikator efektivitas dalam penelitian ini sebagai tolak ukur. Selain menjadi suatu tuntutan suatu organisasi pemerintah untuk memenuhi kriteria efektivitas yang telah ditetapkan. Organisasi pemerintah merupakan lembaga negara yang dibentuk dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan Negara, organisasi Negara tersebut dibentuk untuk mewakili upaya mewujudkan cita-cita dan tujuan berbangsa dan bernegara. Karena itu Polri

sebagai organisasi Negara perlu memiliki indikator efektivitas sebagai standar penilaian.

Menurut (Makmur, 2011) Indikator efektivitas yang harus dipenuhi sebagai standar penilaian keberhasilan pencapaian tujuan memiliki keberagaman, sebagai berikut:

1. Ketepatan penentuan waktu

Waktu adalah sesuatu yang dapat menentukan keberhasilan suatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi tapi juga dapat berakibat terhadap kegagalan suatu aktivitas organisasi. Penggunaan waktu yang tepat akan menciptakan efektivitas pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

2. Ketepatan perhitungan biaya

Berkaitan dengan ketepatan dalam pemanfaatan biaya, dalam arti tidak mengalami kekurangan juga sebaliknya tidak mengalami kelebihan pembiayaan sampai suatu kegiatan dapat dilaksanakan dan diselesaikan dengan baik. Ketepatan dalam menetapkan satuan – satuan biaya merupakan bagian daripada efektivitas.

3. Ketepatan dalam pengukuran

Dengan ketepatan ukuran sebagaimana yang telah ditetapkan sebelumnya sebenarnya merupakan gambaran daripada efektivitas kegiatan yang menjadi tanggung jawab dalam sebuah organisasi.

4. Ketepatan menentukan pilihan

Menentukan pilihan bukanlah suatu persoalan yang gampang dan juga bukan hanya tebakan tetapi melalui suatu proses, sehingga dapat menemukan yang terbaik diantara yang baik atau yang terjujur diantara yang jujur atau kedua-duanya yang terbaik dan terjujur diantara yang baik dan jujur.

5. Ketepatan berpikir

Ketepatan berfikir akan melahirkan keefektifan sehingga kesuksesan yang senantiasa diharapkan itu dalam melakukan suatu bentuk kerjasama dapat memberikan hasil yang maksimal.

6. Ketepatan dalam melakukan perintah

Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satunya kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan. Jika perintah yang diberikan tidak dapat dimengerti dan dipahami maka akan mengalami kegagalan yang akan merugikan organisasi.

7. Ketepatan dalam menentukan tujuan

Ketepatan dalam menentukan tujuan merupakan aktivitas organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Tujuan yang ditetapkan secara tepat akan sangat menunjang efektivitas pelaksanaan kegiatan terutama yang berorientasi kepada jangka panjang.

8. Ketepatan sasaran

Penentuan sasaran yang tepat baik yang ditetapkan secara individu maupun secara organisasi sangat menentukan keberhasilan aktivitas organisasi. Demikian pula sebaliknya, jika sasaran yang ditetapkan itu kurang tepat, maka akan menghambat pelaksanaan berbagai kegiatan itu sendiri.

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2014 tentang Tata Cara Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian dengan ketentuan umum dengan pengaturan tata cara penerbitan SKCK:

1. Legalitas, yaitu penerbitan SKCK dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
2. Transparansi, yaitu penerbitan SKCK dilaksanakan secara jelas dan terbuka
3. Akuntabilitas, yaitu penerbitan SKCK harus dapat dipertanggungjawabkan
4. Nondiskriminasi, yaitu penerbitan SKCK diberikan kepada setiap pemohon yang telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan tanpa membedakan satu dengan lainnya
5. Nesesitas, yaitu penerbitan SKCK dibuat atas dasar pertimbangan keperluan yang benar-benar dibutuhkan dan bermanfaat bagi pemohon
6. Efektif dan efisien, yaitu penerbitan SKCK dilaksanakan dengan mudah, murah, cepat, dan nyaman

2.1.7 Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut (Pasolong, 2010) pelayanan pada dasarnya didefinisikan sebagai aktifitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik secara langsung ataupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Jadi dikatakan bahwa pelayanan terdapat dua aspek yaitu seseorang organisasi dan pemenuhan kebutuhan.

Menurut Sampara (Sinambela, 2010) Pelayanan merupakan suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Menurut (Sinambela, 2010) Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut (Hardiansyah, 2010) adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

2.1.8 Standar Pelayanan Publik

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang standar pelayanan publik yang meliputi sebagai berikut:

1. Dasar Hukum, untuk peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggara pelayanan
2. Persyaratan, untuk syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu persyaratan teknis maupun administratif
3. Sistem, mekanisme dan prosedur, untuk mengetahui tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan
4. Jangka Waktu penyelesaian, untuk jangka waktu yang ditentukan
5. Biaya/tarif, untuk ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
6. Produk pelayanan, untuk pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

7. Sarana dan prasarana, untuk mengetahui peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggara pelayanan publik
8. Kompetensi pelaksana, untuk melihat kemampuan , pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
9. Pengawasan internal, untuk pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana
10. Penanganan pengaduan saran dan masukan untuk tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya
11. Jumlah pelaksana, untuk tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja
12. Jaminan pelayanan, untuk memberikan rasa kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, untuk memberikan rasa aman , bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan
14. Evaluasi kinerja pelaksanaan, penilai untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan

Menurut (Ridwan, 2010) Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang diberlakukan dalam penyelenggaraan pelayanan yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. adapun standar pelayanan yakni meliputi sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pegaduan.

2. Waktu penyelesaian

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

3. Biaya pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

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

5. Sarana dan prasarana

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

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional, (Sinambela, 2010) mengemukakan azas-azas dalam pelayanan publik tercermin dari:

1. Transparansi

2. Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti

3. Akuntabilitas
4. Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
5. Kondisional
6. Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
7. Partisipatif
8. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
9. Keamanan Hak
10. Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender dan status ekonomi.
11. Keseimbangan Hak dan kewajiban
12. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Menurut (Syafitri, 2012) secara umum prinsip mengenai faktor-faktor dominan yang berpengaruh dan terkait dalam urusan publik:

1. *Participation*/Partisipasi
2. *Rule of Law*/Aturan main
3. *Transparency*/Tranparansi
4. *Responsiveness*/Tanggap
5. *Concensu Orientation*/Orientasi Konsensus

6. *Equity*/Hak akan keadilan
7. *Efficiency and Effectiveness*/Efisiensi dan efektif
8. *Accountability*/Tanggung jawab
9. *Strategic vision*/Strategi pandangan kedepan

Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Hardiansyah, 2011) ada lima dimensi pokok yang menentukan kualitas jasa, yaitu *Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, Empathi*. Berikut ini penjelasan dari masing – masing dimensi:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya pada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Ini meliputi fasilitas fisik (Gedung, Gudang, dan lainnya), teknologi (peralatan dan perlengkapan yang dipergunakan), serta penampilan pegawainya.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Harus sesuai dengan harapan pelanggan berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, sikap simpatik dan dengan akurasi tinggi.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan

konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari komponen: komunikasi (*Communication*), kredibilitas (*Credibility*), keamanan (*Security*), kompetensi (*Competence*), dan sopan santun (*Courtesy*).
5. *Empathy*, atau empati yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki suatu pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

Menurut Undang-Undang No. 20 tahun 1997 tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), PNBP adalah seluruh penerimaan Pemerintah Pusat yang tidak berasal dari penerimaan perpajakan. Undang-Undang tersebut juga menyebutkan kelompok PNBP meliputi:

1. Penerimaan yang bersumber dari pengelolaan dana Pemerintah
2. Penerimaan dari pemanfaatan sumber daya alam
3. Penerimaan dari hasil-hasil pengelolaan kekayaan Negara yang dipisahkan
4. Penerimaan dari pelayanan yang dilaksanakan Pemerintah
5. Penerimaan berdasarkan putusan pengadilan dan yang berasal dari pengenaan denda administrasi

6. Penerimaan berupa hibah yang merupakan hak Pemerintah
7. Penerimaan lainnya yang diatur dalam Undang-undang tersendiri

Kecuali jenis PNBP yang ditetapkan dengan Undang-undang, jenis PNBP yang tercakup dalam kelompok sebagaimana terurai diatas, ditetapkan dengan Peraturan Pemerintah. Artinya diluar jenis PNBP terurai diatas, dimungkinkan adanya PNBP lain melalui Undang-Undang.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia meliputi penerimaan dari:

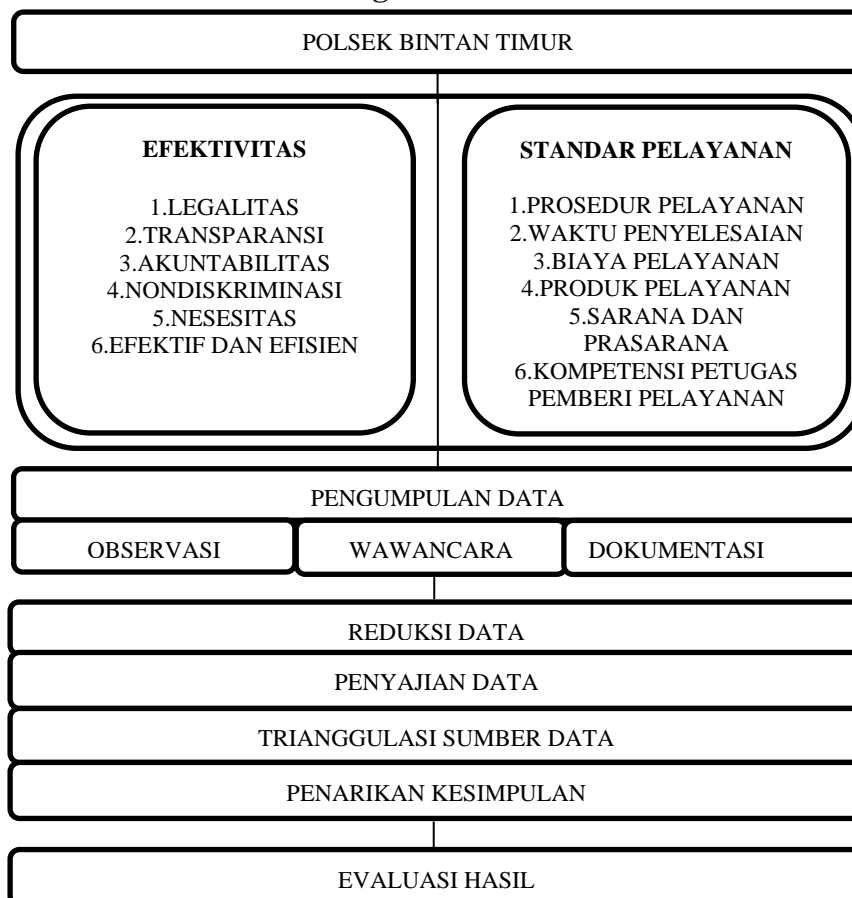
1. Pengujian untuk penerbitan Surat Izin Mengemudi Baru.
2. Penerbitan Perpanjangan Surat Izin Mengemudi.
3. Penerbitan Surat Keterangan Uji Ketrampilan Pengemudi.
4. Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor.
5. Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor.
6. Penerbitan Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor.
7. Penerbitan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor.
8. Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor.
9. Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan Bermotor ke Luar Daerah.
10. Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Lintas Batas Negara.
11. Penerbitan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Lintas Batas Negara.
12. Penerbitan Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor Pilihan.

13. Penerbitan Surat Izin Senjata Api dan Bahan Peledak.
14. Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian.
15. Pendidikan dan Pelatihan Satuan Pengaman.
16. Pelatihan Keterampilan Perorangan.
17. Pendidikan dan Pelatihan Penyidik Pegawai Negeri Sipil.
18. Pendidikan dan Pelatihan Kepolisian Khusus.
19. Pendidikan dan Pelatihan Kesamaptaan.
20. Pendidikan dan Pelatihan Pengembangan Motivasi.
21. Penerbitan Kartu Tanda Anggota Satuan Pengaman.
22. Penerbitan Ijazah Satuan Pengaman.
23. Penerbitan Surat Ijin Operasional Badan Usaha Jasa Pengamanan.
24. Pelayanan Penyelenggaraan *Assessment Center* Polri.
25. Pelayanan Kesehatan Yang Berasal dari Pembayaran Badan Penyelenggara Jaminan Sosial.
26. Jasa Pengamanan Pada Obyek Vital Nasional dan Obyek tertentu.
27. Jasa Manajemen Sistem Pengamanan pada Obyek Vital Nasional dan Obyek tertentu.

2.2 Kerangka Pemikiran

Menurut (Sugiyono, 2018) kerangka pemikiran adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Berdasarkan landasan teori dan rumusan masalah penelitian, peneliti mengidentifikasi variable yaitu Efektivitas dan Standar Pelayanan, kerangka pemikiran yang digunakan dalam peneliti ini yang berjudul Analisis Efektivitas dan Standar Pelayanan Pada Pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Bintang Timur yang digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



Sumber: Konsep yang disesuaikan untuk penelitian (2019)

2.3 Peneliti Terdahulu

1. Rizky Retnani Ningsih pada tahun 2017 dengan judul Efektivitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polresta Surakarta, peneliti ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Berdasarkan beberapa pendapat masyarakat dari hasil pra survey, bahwa pelayanan yang diberikan cepat, mudah dan jelas. Namun ada yang mengeluhkan mengenai sarana dan prasarana serta kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan. Dari hasil penelitian menyoroiti tentang sumber daya manusia dalam hal ini mengenai aparat pelayanan SKCK di Polresta Surakarta, sebelum diterjunkan langsung untuk melayani masyarakat harus diikutsertakan dalam penelitian tingkat Polda Jawa Tengah untuk diberikan pembekalan diantaranya dalam sego sikap, komunikasi dan penampilan. Hasil dari pelatihan tersebut terlihat dari pelayanan SKCK di Polresta Surakarta pada saat ini bahwa Sumber daya manusia pegawai pelayanan baik dan memadai. Sesuai dengan perubahan tarif PNBK SKCK sesuai dengan PP NO.50 tahun 2010 dibebankan Rp. 10.000,- sekarang diberlakukan perubahan sesuai dengan PP NO.60 tahun 2016 dibebankan sebesar Rp. 30.000,- berlaku per 6 Januari 2017. Dengan perubahan PNBK tersebut masih ada masyarakat yang belum mengetahui. Penerapan biaya sudah sesuai dengan Undang-undang dan tidak dikenakan pungutan biaya tambahan dengan adanya bukti kwitansi resmi dari Polri.
2. Nani Dwi Astuti pada tahun 2017 dengan judul Efektivitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Driyorejo.

Peneliti ini menggunakan metode deskriptif kualitatif, berdasarkan keluhan masyarakat sekitar Polsek Driyorejo, pelayanan SKCK masih kurang efektif karena pelayanannya masih belum cepat, prosedurnya berbelit-belit dan belum memuaskan masyarakat. Mengapa penelitian ini di fokuskan di Polsek tersebut dikarenakan banyak yang belum tertib administrasi, yang menjadi persoalan di Polsek Driyorejo sebelumnya jam operasional yang tidak tepat waktu akibatnya pelayanan terganggu dan menumpuk panjang. Dari hasil penelitian selama ini banyak terjadi perubahan di Polsek Driyorejo salah satunya yaitu pelayanannya terhadap masyarakat yang membutuhkan bantuan. Pelayanannya merupakan berkaitan dengan hal pemberian kepuasan terhadap masyarakat atau pelanggan, pelayanan yang baik dapat memberikan kepuasan yang baik pula sehingga masyarakat merasa diperhatikan akan keberadannya. Khususnya pada pelayanan SKCK semakin baik karena terus berusaha membenahi, salah satunya pelayanan terhadap pembuatan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK). Dapat dilihat dari syarat-syarat yang diberikan untuk memenuhi data diri pemohon untuk membuat SKCK, pihak Polsek Driyorejo sudah transparan terhadap hal tersebut bahwa dalam pengertian transparan juga diartikan dengan keterbukaan dan pertanggung jawaban. Juga peraturan perundang-undangan yang mengatur hal tersebut juga di tampilkan. Proses pembuatan pelayanan yang juga tidak memakan waktu yang lama dan efisien, secara keseluruhan pada proses pelayanan sangat baik tetapi sarana-prasarana kurang cukup baik

dikarenakan tempat untuk duduk pemohon di tempat tunggu sangat kurang jadi jika pemohon yang datang sangat banyak maka masyarakat banyak yang tidak dapat tempat duduk.

3. Muhammad Fajar Maualana pada tahun 2018 dengan judul Efektivitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng. Peneliti ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif, dari pemberitahuan dalam satu media massa pada tanggal 23 September 2016, "Salah satu warga Desa Watu Kecamatan Marioriwawi saat di temui di Kantor Disdukcapil Trans mengatakan sudah 3 hari dirinya mengurus E-KTP namun belum juga tuntas". Hal ini juga diperkuat dengan wawancara peneliti tanggal 20 Februari 2018 dengan salah seorang masyarakat yang berdomisili di Desa Patampuana Kecamatan Marioriwawi, "mengatakan bahwa dirinya mengurus surat pindah domisili tapi tidak kunjung selesai dan hanya diberikan pernyataan oleh petugas di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng untuk menunggu tanpa ada kejelasan. Dari hasil penelitian yang telah dilakukan bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan sudah baik akan tetapi masih perlu adanya peningkatan, penambahan infrastruktur yang menunjang pelayanan yang lebih memudahkan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng belum berjalan dengan efektif. Hal ini terlihat dari beberapa permasalahan dalam proses penyelenggara pelayanan publik

antara lain. 1) Standar pelayanan publik yang belum dapat diterapkan secara konsisten. 2) Profesionalisme Aparat Sipil Negara/petugas pelayanan yang masih rendah, 3) Belum memadai sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan publik, 4) Kesadaran masyarakat masih rendah terhadap pentingnya kepemilikan dokumen kependudukan, 5) Masih banyak penduduk non permanen yang belum melakukan perekaman data di akibatkan tingginya mobilitas penduduk, 6) Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan dokumen administrasi kependudukan yang profesional dan cepat.

4. Sudarmin Tajibu pada tahun 2015 , *Effective Leadership in Public Service Perspective*. Kualitas layanan publik adalah salah satu isu strategis bagi layanan sipil untuk diaktualisasikan dalam hal mendapatkan kepercayaan publik. Untuk itu, pemimpin yang efektif adalah faktor penting. Pada wacana kepemimpinan efektif, standar kepemimpinan ideal juga harus didiskusikan sehingga perdebatan tentang kepemimpinan efektif akan selalu muncul. Penelitian ini dimaksudkan untuk menyajikan standar ideal kepemimpinan efektif yang lebih dalam serta untuk menghubungkan urgensi kepemimpinan efektif dalam pelayanan publik secara lebih spesifik. Hasil analisis dari penelitian ini mengusulkan enam poin utama yang dapat digunakan sebagai standar ideal kepemimpinan efektif, yaitu: (1) komunikasi intensif, (2) kemudahan menerapkan pengaruh, (3) mempromosikan panutan, (4) melibatkan semua anggota organisasi, (5) memberikan motivasi, dan (6) kepuasan bawahan. Dalam menerapkan

berbagai strategi untuk menciptakan layanan publik yang berkualitas tinggi, seorang pemimpin yang efektif harus memperluas perspektifnya tentang makna layanan publik yang baik dan mampu membangun visi bersama tentang layanan publik. Dengan demikian, karakteristik utama dapat dikemukakan untuk selalu memiliki keinginan dalam melakukan peningkatan kinerja layanan, yang mampu menciptakan standar layanan terbaik sesuai dengan visi, mampu mengatur layanan yang efektif, mampu memperkuat hubungan dengan masyarakat yang dilayani, serta mampu menciptakan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan. Kepemimpinan adalah salah satu faktor kunci dalam kehidupan organisasi, termasuk sektor publik. Kepemimpinan selalu menarik dan relevan dengan diskusi, berkenaan dengan teori ini terus tumbuh dan berkembang. Mulai dari sifat kepemimpinan sebagai talenta berbakat yang telah dimiliki sejak lahir hingga gaya kepemimpinan, dari ketepatan tipe kepemimpinan pada situasi tertentu hingga kepemimpinan yang terlihat dari bagaimana ia berinteraksi dengan orang lain dan mampu membawa bawahannya berubah menjadi perubahan serta seberapa efektif seorang pemimpin dapat. Pemimpin dan kepemimpinan adalah kebutuhan sifat manusia. Karena kelebihan dan kekurangan atau keterbatasan yang diwarisi oleh manusia, pemimpin dibutuhkan di satu sisi dan di sisi lain pada saat tertentu dibutuhkan kepemimpinan. Beberapa ahli percaya itu masalah kepemimpinan muncul sebagai peradaban manusia (Ungirwalu, 2012). Penting untuk membedakan antara kepemimpinan dan kepemimpinan yang efektif.

Winardi (2010) mengatakan bahwa pada dasarnya tidak ada kepemimpinan yang efektif atau tidak efektif. Tetapi itu terkait dengan keakuratan efektivitas seseorang dalam menerapkan kepemimpinannya dalam keadaan tertentu. Efektif dapat diartikan hanya sebagai 'tepat dan tepat sasaran'. Meskipun demikian, untuk mencapai tingkat kepemimpinan yang efektif, pemimpin dituntut menguasai beberapa faktor yang berkontribusi pada efektivitas kepemimpinan. Pemimpin yang efektif adalah mereka yang memiliki motivasi tinggi dalam mengarahkan dan mengendalikan suatu organisasi. Para pemimpin yang efektif akan secara sukarela berusaha untuk mencapai tujuan dan sasaran dengan menetapkan standar tinggi pencapaian tinggi untuk mereka. Pemimpin yang efektif memiliki sifat yang energik, seperti semua hal yang menantang dan masalah sulit seperti yang belum terselesaikan dan muncul di lingkungan organisasi. Seorang pemimpin yang efektif akan mencoba mengubah keinginan seseorang untuk melakukan sesuatu untuk menunjukkan arah yang harus diadopsi dan mendorong anggota kelompok menuju penyelesaian kelompok kerja. Efektivitas dikaitkan dengan efek atau konsekuensi. Seorang pemimpin yang efektif dapat diukur dengan peningkatan kualitas kinerja organisasi secara keseluruhan di semua aspek organisasi. Hal ini juga dapat diukur dengan bagaimana efektivitas hubungan masing-masing anggota dalam organisasi pada beberapa titik mempengaruhi perkembangan organisasi. Untuk menjalankan kepemimpinan secara efektif dengan begitu banyak peran dan tanggung

jawab secara komprehensif, seorang pemimpin lebih disukai dituntut tidak hanya memiliki kecerdasan intelektual, tetapi juga kecerdasan emosi, serta kecerdasan spiritual. Kepemimpinan yang efektif adalah puncak dari kesuksesan seseorang dalam menjalankan tugas kepemimpinan

5. Dinoroy Marganda Aritonang pada tahun 2017, *The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia*. Sistem *e-government* adalah salah satu kebijakan mendasar itu dapat mengubah kualitas layanan publik dari konvensional ke modern. Implementasinya terkait dengan kebijakan reformasi administrasi publik. Setelah penerapan kebijakan ini, kami mengharapkan peningkatan dalam kualitas dan efektivitas penyediaan layanan publik. Rupanya, itu perubahan yang membutuhkan upaya simultan dan sinergis banyak bidang, seperti dukungan melalui pendanaan yang memadai dan konsisten kemauan politik dari pemerintah pusat dan daerah di Indonesia. Penelitian ini menggunakan analisis metode empiris dan kualitatif dengan fokus pada kebijakan implementasi dan masalah saat ini ditemukan di daerah dan pusat pemerintah. Dari analisis, kami menemukan bahwa ada yang menyesatkan persepsi atau gagasan yang mengasumsikan bahwa sistem *e-government* sendiri satu-satunya kunci yang diperlukan untuk mencapai layanan publik yang lebih baik. Layanan publik secara keseluruhan mencakup kegiatan yang harus dilakukan mengelola layanan oleh pemerintah di unit yang lebih rendah atau legal lainnya institusi berdasarkan otoritas yang diberikan (CTFT, 2014). Nat dan Stevens

(2003) mendefinisikan layanan publik sebagai layanan yang disediakan untuk sejumlah besar warga. Dalam penyediaan layanan kepada masyarakat, ada yang berpotensi kegagalan pasar yang signifikan (secara luas diartikan untuk memasukkan ekuitas dan efisiensi) membenarkan keterlibatan pemerintah dalam produksi, keuangan, atau peraturan (Calabro, 2011).). Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dan kualitatif untuk menjelaskan dan menganalisis masalah penelitian. Dalam penelitian ini, beberapa kebijakan yang terkait erat dengan implementasi layanan *e-government* dan e-publik di Indonesia. Hal ini juga didukung bukti yang praktis yang terjadi di pemerintah pusat dan daerah. Hambatan dan kegagalan implementasi kebijakan *e-government* untuk dibawa efek signifikan pada peningkatan pelayanan publik menjadi yang utama fokus. Beberapa hasil penelitian dan analisis dari makalah lain digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat analisis. *E-government* di Indonesia tidak dapat diimplementasikan tanpa mendukung program reformasi birokrasi secara keseluruhan. Banyak elemen harus mendukung peningkatan manajemen tata kelola dari konvensional menjadi modern (menggunakan pendekatan teknologi). Meningkatkan kualitas pemberian layanan publik tidak hanya dengan menerapkan sistem *e-government*, tetapi juga dengan menerapkan konsep layanan publik untuk membuat ketentuan untuk menjadi lebih baik. Dalam konteks Indonesia, masalah utama dari penelitian ini adalah bahwa implementasi layanan *e-government* dianggap sama dengan layanan e-public, tetapi dua hal ini

sangat berbeda. Lembaga pemerintah mengadopsi sistem *e-government* tidak harus memiliki layanan e-publik fitur. Implementasi *e-government* hanya pada tahap memberikan informasi kepada publik melalui situs web pemerintah.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metodologi penelitian adalah melakukan sesuatu upaya dengan menggunakan pikiran secara seksama untuk mencapai tujuan. Sedangkan penelitian adalah suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan, dan menganalisis sampai menyusun laporannya. Metodologi penelitian berasal dari kata “*Metode*” yang berarti cara yang tepat untuk melakukan sesuatu, dan “*Logos*” yang berarti ilmu atau pengetahuan (Narbuko & Achmadi, 2016). Jadi metodologi diartikan cara untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan “Penelitian” adalah suatu kegiatan mencari, mencatat, merumuskan, dan menganalisis sampai menyusun laporan.

Menurut (Sugiyono, 2017) Metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Berdasarkan hal tersebut terdapat empat kunci yang harus diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan.

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini pendekatan yang dilakukan adalah melalui pendekatan deskriptif kualitatif artinya data yang dikumpulkan berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, catatan memo dan dokumen resmi lainnya. Menurut (Sugiyono, 2018) yang dimaksud dengan penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung pada

pengamatan pada manusia pada kawasannya sendiri dan berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasanya dan peristilahannya.

Jenis pendekatan dalam penelitian ini adalah penelitian fenomenologi. Penelitian fenomenologi berorientasi untuk memahami, menggali dan menafsirkan arti peristiwa-peristiwa, fenomena-fenomena dan hubungan orang-orang yang biasa dalam situasi tertentu. Hakikat penelitian kualitatif dalam mengamati orang dalam lingkungan hidupnya berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya, mendekati atau berinteraksi dengan orang-orang yang berhubungan dengan fokus penelitian dengan tujuan mencoba memahami, menggali pandangan dan pengalaman mereka untuk mendapatkan informasi atau data yang diperlukan.

3.2 Jenis Data

3.2.1 Data Primer

Data primer adalah data yang dapat diperoleh langsung dari lapangan atau tempat penelitian. Sedangkan sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata dan tindakan. Kata-kata dan tindakan merupakan sumber data yang diperoleh dari lapangan dengan cara mengamati atau mewawancarai. Peneliti menggunakan data untuk mendapatkan informasi langsung tentang pelayanan penerbitan SKCK.

3.2.2 Data sekunder

Data sekunder adalah data-data yang didapat dari sumber bacaan dan berbagai macam sumber lainnya yang terdiri dari surat-surat pribadi, buku harian,

notulen rapat perkumpulan, sampai dokumen-dokumen resmi dari Polri. Data sekunder juga dapat berupa majalah, buletin, publikasi, Surat Telegram, hasil-hasil studi, tesis, hasil survey, studi histories, dan sebagainya. Peneliti menggunakan data sekunder ini untuk memperkuat penemuan dan melengkapi informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara langsung.

3.3 Tehnik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2016) mengatakan sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Dalam pengumpulan data yang digunakan oleh penulis yaitu:

3.3.1 Observasi

Observasi meliputi pengamatan, pencatatan secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, obyek-obyek yang dilihat dalam hal-hal lain yang diperlukan untuk mendukung penelitian yang sedang dilakukan. Observasi dilakukan untuk menyajikan gambaran realistik perilaku atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti perilaku manusia, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut.

3.3.2 Wawancara

Wawancara adalah cara pengumpulan data dengan menggunakan pertanyaan secara lisan kepada responden. Dalam hal ini pewawancara berpedoman pada pedoman wawancara. menanyakan pertanyaan-pertanyaan

tersebut kepada responden dan responden menjawab secara lisan. Menurut (Sugiyono, 2013) wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang mendalam dan jumlah respondennya sedikit. Teknik pengumpulan data dengan wawancara dapat dilakukan serta terstruktur maupun tidak terstruktur dan dapat dilakukan melalui tatap muka ataupun telpon. Dalam penelitian ini, peneliti ini menggunakan wawancara terstruktur, ini merupakan teknik pengumpulan data, bila peneliti telah mengetahui dengan pasti tentang informasi apa yang akan diperoleh.

Dalam teknik ini peneliti telah menyiapkan instrumen peneliti berupa pertanyaan-pertanyaan tertulis yang alternatif jawabannya telah dipersiapkan. Dalam wawancara ini setiap responden diberikan pertanyaan yang sama. Alat bantu yang digunakan antara lain, *tape recorder*, gambar, brosur dan sebagainya. Pada penelitian ini peneliti akan mewawancarai beberapa narasumber, kemudian akan mengajukan beberapa pertanyaan terkait analisis efektivitas dan standar pelayanan kepada narasumber. Setiap jawaban narasumber akan direkam menggunakan *tape recorder* dan beberapa poin penting akan dicatat. Wawancara akan dilakukan kepada informan dari unsur pimpinan, petugas pelayanan dan masyarakat yang sedang mengurus SKCK.

3.3.3 Dokumentasi

Menurut (Sugiono, 2012) Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Hasil penelitian juga akan semakin kredibel apabila

didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada. Untuk menunjang pengumpulan data dokumentasi, subjek menggunakan alat bantu berupa kamera untuk memudahkan peneliti dalam mengumpulkan beberapa dokumentasi.

3.4 Populasi dan Sampel

3.4.1. Populasi

Menurut (Sugiyono, 2018) Populasi merupakan objek atau subjek yang berada pada suatu wilayah topik penelitian dan memenuhi syarat-syarat tertentu berkaitan dengan masalah penelitian”. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah unsur pimpinan, petugas pelayanan dan masyarakat yang sedang mengurus SKCK. Dalam pelayanan tersebut jumlah rata-rata pemohon SKCK dalam sebulanya mencapai 130 orang dan terdapat unsur internal yakni unsur pimpinan unit dan petugas pelayanan sejumlah 2 orang.

3.4.2. Sampel

Sampel adalah bagian terkecil dari anggota populasi yang diambil menurut prosedur tertentu sehingga dapat mewakili populasinya secara representatif. Dalam penelitian ini pemilihan teknik samplingnya adalah teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan sampel (*purposive sample*). Menurut (Sugiyono, 2016) pengertian *purposive sample* adalah tehnik penentuan sampel dengan berdasarkan kriteria-kriteria atau pertimbangan tertentu.

Jika penelitian deskriptif, besar sampel adalah 10% dari populasi. Untuk jenis penelitian *koleerasional*, besar sampelnya adalah minimum tiga puluh

subjek. Untuk jenis penelitian kausal komperatif, besar sampelnya adalah tiga puluh subjek perkelompok dan untuk penelitian eksperimental, besar sampel adalah lima belas sebjek per kelompok. Sampel yang besar lebih mewakili dan hasilnya lebih mendekati generalisasi populasi. Jika jumlah populasi kurang dari atau sama dengan seratus orang, sebaiknya peneliti mengambil sekitar 60%-75% sebagai sampel. Jika jumlah populasinya besar, tidak harus sebanyak itu. Angka 30% dapat dianggap cukup untuk menentukan jumlah yang ingin diambil.

Penelitian kualitatif tidak mempermasalahkan jumlah sampel, informan bisa sedikit atau banyak tergantung dari tepat atau tidaknya pemilihan informan, kunci dan kompleksitas serta keragaman fenomena yang diteliti. Apabila sampel kurang dari 30% tetapi sudah dapat mencapai titik saturasi, maka dapat dihentikan pencarian sampel dengan memperhatikan kecukupan data dan disesuaikan dengan kemampuan.

Teknik analisa data merupakan suatu proses mengkategorikan data, mengorganisasikan suatu pola, kategori dan satuan uraian dasar, yang membedakannya dengan cara penafsiran yaitu memberikan arti yang signifikan terhadap analisis, menjelaskan pola uraian dan mencari hubungan di antara dimensi-dimensi uraian. Jadi jumlah sampel yang dipilih sesuai dengan kriteria berjumlah 10 orang yang terdiri dari 1 unsur pimpinan unit, 1 petugas pelayanan dan 8 orang pemohon SKCK.

Tabel 3.1
Jumlah Sampel Wawancara

No	Informan	Populasi (orang)	Sampel (orang)
1	Unsur Pimpinan Unit	1	1
2	Petugas Pelayanan	1	1
3	Pemohon SKCK	130	8

	Jumlah	132	10
--	--------	-----	----

Sumber: Konsep yang disesuaikan dengan penelitian (2019)

3.5 Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian merupakan suatu atribut, sifat, atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai bermacam-macam variasi antara satu dengan lainnya yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya.

1. Efektivitas

Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat untuk pencapain tujuan yang telah ditetapkan.

2. Pelayanan

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.

Tabel 3.2
Definisi Operasional Variabel

Variabel	Pengertian	Indikator
Efektivitas	Efektivitas merupakan kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk pencapain tujuan yang telah ditetapkan. (Handoko, 2010)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Legalitas, yaitu penerbitan SKCK dilakukan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan 2. Transparansi, yaitu penerbitan SKCK dilaksanakan secara jelas dan terbuka 3. Akuntabilitas, yaitu penerbitan SKCK harus dapat dipertanggungjawabkan 4. Nondiskriminasi, yaitu penerbitan SKCK diberikan kepada setiap pemohon yang telah memenuhi persyaratan yang ditetapkan tanpa membedakan satu dengan lainnya 5. Nesesitas, yaitu penerbitan SKCK dibuat atas dasar pertimbangan keperluan yang benar-benar

		<p>dibutuhkan dan bermanfaat bagi pemohon</p> <p>6. Efektif dan efisien, yaitu penerbitan SKCK dilaksanakan dengan mudah murah, cepat, dan nyaman</p>
Pelayanan	<p>Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. (Ridwan, 2010)</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Prosedur pelayanan Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pegaduan. 2. Waktu penyelesaian Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pegaduan. 3. Biaya pelayanan Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. 4. Produk pelayanan Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. 5. Sarana dan prasarana Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik. 6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Sumber: Data sekunder yang diolah (2019)

3.6 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis data mempunyai prinsip adalah untuk mengolah data dan menganalisis data yang terkumpul menjadi data yang sistematis, teratur, terstruktur, dan mempunyai makna. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2018) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara

interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu:

3.6.1 Reduksi Data

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Semakin lama peneliti turun lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, meneliti hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

3.6.2 Penyajian Data

Penyajian data dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya. Yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Dalam hal ini peneliti akan menyajikan data dalam bentuk teks, untuk memperjelas hasil penelitian maka dapat dibantu dengan mencantumkan tabel atau gambar

3.6.3 Trianggulasi Sumber Data

Trianggulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat trianggulasi sumber, trianggulasi teknik pengumpulan data, dan trianggulasi waktu. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan trianggulasi metode. Trianggulasi metode ini digunakan untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa

sumber. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber tersebut.

3.6.4 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat membantu menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada temuan, dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang dapat berupa hubungan kausal atau interaktif hipotesis atau teori.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamali, Y. (2016). *Pemahaman Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: CAPS.
- Handoko, T. H. (2010). *Manajemen Efektifitas*, PT. Grafindo Persada : Jakarta
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hardiansyah, W. (2010). *Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hasibuan. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Herlambang, susatyo. (2013). Pengantar Manajemen, 17–18.
- Makmur. (2011). *Efektifitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. (R. Editama, Ed.). Bandung.
- Marwansyah. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: ALFABETA.
- M. Yani (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra Wacana Media.
- Narbuko, C., & Achmadi, A. (2016). *Metodologi Penelitian (I)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung.
- Ridwan, sudrajat. (2010). *Pengertian Pelayanan Publik Dan Standar Pelayanan Publik Dalam Administrasi Negara*. Jakarta.
- Robbins, Stephen P. dan Coulter, M. (2010). *Manajemen edisi kesepuluh*. Jakarta: Erlangga.
- Sinambela. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subekhi, A. (2012). *Pengantar Manajemen Sumberdaya Manusia*. Jakarta: Prestasi Pustakaraya.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Bisnis (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafitri, W. (2012). *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: Erlangga.
- Tunggal. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Salemba Empat.
- Wijayanto. (2012). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT. Gramedia Utama Pustaka.

JURNAL

Dinoroy Marganda Aritonang tahun 2017, *The Impact of E-Government System on Public Service Quality in Indonesia*

Muhammad Fajar Maulana tahun 2018, Efektivitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Soppeng

Nani Dwi Astuti tahun 2017, Efektivitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polsek Driyorejo

Rizky Retnani Ningsih tahun 2017, Efektivitas pelayanan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polresta Surakarta

Sudarmin Tajibu tahun 2015 , *Effective Leadership in Public Service Perspective*

RIWAYAT HIDUP (*Curriculum Vitae*)



Nama : Muhammad Patiyusuf
Tempat / Tanggal Lahir : Tanjungpinang / 05 Juli 1991
Jenis Kelamin : Laki-laki
Agama : Islam
Nomor HP : 085264655734
Email : Muhammadpati91@gmail.com
Alamat : Kampung Mekar Sari No.36 RT 003 RW 006
Kelurahan Pinang Kencana
Kecamatan Tanjungpinang Timur

Riwayat Pendidikan

- | | | | |
|----|-----|----------------------------------|-----------|
| a. | TK | : Al Falah Tanjungpinang | 1996-1997 |
| b. | SD | : SDN 005 Tanjungpinang | 1997-2003 |
| c. | SMP | : SMPN 6 Tanjungpinang | 2003-2006 |
| d. | SMA | : SMA 2 Tanjungpinang | 2006-2009 |
| e. | S1 | : STIE Pembangunan Tanjungpinang | 2016-2020 |