TESIS

STRATEGI MANAJEMEN PELAYANAN TERHADAP ORGANISASI MASYARAKAT DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

BAHTIAR
2230232043

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS FAJAR

MAKASSAR

2023

STRATEGI MANAJEMEN PELAYANAN TERHADAP ORGANISASI MASYARAKAT DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA PROVINSI KALIMANTAN TIMUR

TESIS

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Magister

Program Studi

Magister Manajemen

Didusun dan diajukan oleh

BAHTIAR

Kepada

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN

UNIVERSITAS FAJAR MAKASSAR

2023

TESIS

STRATEGI MANAJEMEN PELAYANAN TERHADAP ORGANISASI MASYARAKAT DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA PROVINSI KALIMANTAN

Disusun dan diajukan oleh

BAHTIAR
2230232043

Telah dipertahankan didepan Panita Ujian Tesis Pada Tanggal **11 Desember 2023**
Dan dinyatakantelah memenuhi syarat

Menyetujui,

Ketua	Anggota
Dr. Ir. Mujahid, SE., MM	**Dr. St. Rukaiyah, SE., M.Si**

Program Studi Magister Manajemen

Ketua Program Studi	Dekan Fakultas Pascasarjana
Dr. Nurmadhani Fitri Suyuthi, SE., M.Si	**Dr. Ir. Mujahid, SE., MM**

FAKULTAS PASCASARJANA
PRODI MAGISTER MANAJEMEN STRATEGI

TESIS

STRATEGI MANAJEMEN PELAYANAN TERHADAP ORGANISASI MASYARAKAT DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA PROVINSI KALIMANTAN

Disusun dan diajukan oleh

BAHTIAR
2230232043

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
Pada tanggal **11 Desember 2023** dan
Dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan

Menyetujui
Dewan Penguji,

No.	Nama Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Dr. Ir. Mujahid, SE., MM	Ketua	
2	Dr. St. Rukaiyah, SE., M.Si	Sekretaris	
3	Dr. Nurmadhani Fitri Suyuthi, SE., M.Si	Anggota	
4	Dr. Abdul Samad A, SE, M.Si	Anggota	
5	Dr. H. Syamsuddin Bidol, MM	Anggota	

Ketua Program Studi Magister Manajemen
Fakultas Pascasarjana
Universitas Fajar

FAKULTAS PASCASARJANA

Dr. Nurmadhani Fitri Suyuthi, SE., M.Si

PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Bahtiar

Nomor Pokok : 2230232043

Program Studi : Magister Manajemen

*Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya tulis ini benar-*benar merupakan hasil karya saya sindiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pemikiran orang lain. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan sebagian atau keseluruhan tesis ini hasil karya orang lain, saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Makassar, 11 Desember 2023

Yang menyatakan

Bahtiar

ABSTRAK

Bahtiar, 2023. ***Strategi Manajemen Pelayanan Terhadap Organisasi Masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur.*** **Program Magister Manajemen Strategis Fakultas Pascasarjana Universitas Fajar Makassar, Pembimbing I Mujahid Dan Pembimbing II St. Rukaiyah**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Bagaimana Strategi Manajemen dalam Pelayanan organisasi masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara. Jenis Penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Adapun jumlah informan pada penelitian ini adalah 7 (tujuh) orang. Dengan menggunakan Teknik pengumpulan data wawancara, observasi, dokumentasi. Hasil penelitian menunjukan bahwa strategi pelayanan administrasi di badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten Penajam Paser Utara belum efektif. Hal ini dapat dilihat berdasarkan 4 (Empat) indikator yang digunakan yaitu atribut layanan masyarakat, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas layanan, implementasi manajemen, dan system umpan balik. Dari aspek atribut layanan masyarakat sudah dikatakan efektif, hal ini bisa dilihat dari sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai. Dari aspek pendekatan untuk penyempurnaan layanan belum bisa dikatakan efektif, hal ini dikarenakan masih lambatnya pegawai dalam menyelesaikan surat menyurat yang dipengaruhi oleh kurangnya SDM pada badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten Penajam Paser Utara. Dari aspek implementasi manajemen juga belum bisa dikatakan efektif, hal ini dikarenakan pelatihan untuk para pegawai di badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten Penajam Paser Utara kiranya masih kurang. Dari aspek system umpan balik sudah dikatakan efektif, hal ini dapat dilihat dari kecakapan kepala badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten Penajam Paser Utara dalam memahami kendala yang dialami oleh masyarakat. Setelah melakukan penelitian maka diketahuilah aspek-aspek strategi pelayanan administrasi di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik yang masih belum efektif.

Kata kunci: *Strategi Manajemen, Pelayanan*

ABSTRACT

Bahtiar. 2023. ***Service Management Strategy for Community Organizations in the National Unity and Political Agency, North Penajam Paser Regency, East Kalimantan Province. Strategic Management Master's Program, Postgraduate Faculty, Fajar University, Makassar, Supervisor I Mujahid and Supervisor II St. Rukaiyah.***

This research aims to find out and analyze the Management Strategy in Community Organization Services at the National Unity and Political Agency of North Penajam Paser Regency. This type of research is descriptive qualitative. The number of informants in this study was 7 (seven) people. By using data collection techniques interviews, observation, documentation. The research results show that the administrative service strategy in the national and political unity agency of Penajam Paser Utara district has not been effective. This can be seen based on the 4 (four) indicators used, namely community service attributes, approaches to improving service quality, management implementation, and feedback systems. From the aspect of community service attributes, it can be said to be effective, this can be seen from the adequate facilities and infrastructure. From the aspect of the approach to improving services, it cannot be said to be effective, this is because employees are still slow in completing correspondence which is influenced by the lack of human resources in the national and political unitary body of Penajam Paser Utara district. From the management implementation aspect, it cannot be said to be effective, this is because training for employees in the North Penajam Paser Regency National and Political Unity Agency is still lacking. From the aspect of the feedback system, it has been said to be effective, this can be seen from the skill of the head of the North Penajam Paser Regency National and Political Unity Agency in understanding the obstacles experienced by the community. After conducting research, it was discovered that aspects of the administrative service strategy at the National and Political Unity Agency were still not effective.

Keywords: *Management Strategy, Service*

KATA PENGANTAR

Assalamu'Alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT karena atas Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini sesuai yang diharapkan. Tidak lupa peneliti mengirimkan Shalawat dan Salam kepada Junjungan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah membawa Ummat- Nya dari alam kegelapan ke alam yang terang benderang yang penuh dengan ilmu pengetahuan. Adapun judul tesis yang diteliti Mengenai **"STRATEGI MANAJEMEN PELAYANAN TERHADAP ORGANISASI MASYARAKAT DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN PENAJAM PASER UTARA PPROVINSI KALIMANTAN TIMUR"** yang telah dilaksanakan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.

Tesis ini disusun oleh peneliti selaku Mahasiswa di Program Magister Manajemen, Fakultas Pascasarjana, yang dimaksud untuk melengkapi salah satu syarat yang harus dipenuhi guna memperoleh gelar Magister Manajemen (M.M) di Universitas Fajar Makassar.

Ucapan terima kasih yang tak terhingga kepada Istri Tercinta Nursyamsi Bahar, Ibunda tercinta Sitti Fatimah dan Ananda A. Aryanugrah

serta A. Rahmat Maulana yang senantiasa memberikan bantuan kepada peneliti baik moral maupun materil serta doa yang tak putus-putusnya sehingga meringankan langkah penulis dalam menyelesaikan Tesis ini. Pada kesempatan ini pula peneliti tak lupa mengucapkan banyak terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak **Dr. Muliyadi Hamid, SE, M.Si** selaku Rektor Universitas Fajar Makassar
2. Bapak **Dr. Ir. Mujahid, SE., MM** selaku Dekan Fakultas Pascasarjana Universitas Fajar Makassar sekaligus menjadi Pembimbing 1 penulisan tesis, beliau telah banyak memberikan arahan dan tambahan ilmu bagi penulis.
3. Ibu **Dr. Nurmadhani Fitri Suyuti SE.,M.Si** selaku Ketua Program Magister Manajemen Universitas Fajar Makassar.
4. Ibu **Dr. St. Rukaiyah, SE., M.Si** selaku Pembimbing II penulisan tesis, beliau telah banyak memberikan arahan dan tambahan ilmu bagi penulis.
5. Untuk teman-teman saya, sahabat saya yang selama ini telah membantu saya dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Dan semua pihak yang telah membantu menyelesaikan tesis ini dan tidak dapat disebutkan satu persatu.

Makassar, Oktober 2023

Bahtiar

DAFTAR ISI

SAMPUL

HAlAMAN JUDUL ..... **i**

ABSTRAK ..... **ii**

ABSTRACT ..... **iii**

KATA PENGANTAR ..... **iv**

DAFTAR ISI ..... **vi**

DAFTAR GAMBAR ..... **viii**

DAFTAR TABEL ..... **ix**

BAB I PENDAHULUAN **1**

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 9

C. Tujuan Penelitian 9

D. Kegunaan Penelitian 9

E. Ruang Lingkup/ Batasan Penelitian 11

F. Keaslian Penelitian 11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA **15**

A. Tinjauan Teori dan Konsep 15

1. Pengertian Manajemen 15
2. Pengertian Strategi 20
3. Pengertian Pelayanan 25
4. Pengertian Manajemen Pelayanan 30
5. Pengertian Manajemen Strategi 33
6. Pengertian Strategi Manajemen Pelayanan 38
7. Pelayanan Publik 41
8. Pengertian Organisasi Masyarakat 46

B. Tinjauan Empirik. 56

C. Kerangka Pikir 73

BAB III METODE PENELITIAN.....75
A. Rancangan Penelitian.....75
B. Lokasi dan Waktu 75
C. Informan 75
D. Instrumen Pengumpulan Data.....80
E. Analisis Data.....82
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 83
A. Deskripsi Lokasi Penelitian 83
B. Hasil Penelitian Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.....96
BAB V PENUTUP.....117
A. Kesimpulan.....117
B. Saran.....120
DAFTAR PUSTAKA.....122
LAMPIRAN.....125

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 The Strategy-Making, Strategy Executing Proces 36
Gambar 2.3 Kerangka Pikir..... 74
Gambar 4.1 Peta Batas Wilayah Kabupaten Penajam Paser Utara 84
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kesbangpol Kabupaten PPU 90

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Empirik 56
Tabel 3.1 Informan Penelitian 78
Tabel 3.2 Karakteristik Informan 79
Tabel 4.2 Identitas Pegawai Bakesbangpol Penajam Paser Utara Berdasarkan Tingkat Pendidikan 91
Tabel 4.3 Identitas Pegawai Bakesbangpol Penajam Paser Utara Berdasarkan Golongannya 93
Tabel 4.4 Data Pegawai Berdasarkan Unit Kerja 94
Tabel 4.5 Data Jenis Pelayanan Dan Jumlah Yang Dilayani Tahun 2022-2023..... 95

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan Organisasi masyarakat oleh aparatur negara akhir-akhir ini sudah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan pada organisasi masyarakat akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada akhirnya akan menentukan citra dari negara itu sendiri. Peningkatan kualitas pelayanan Organisasi Masyarakat sendiri diharapkan akan memperbaiki citra pemerintah di mata masyarakat, karena dengan kualitas pelayanan yang semakin baik, kepuasan dan kepercayaan masyarakat akan terwujud. Upaya peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan melalui pembenahan lembaga negara yang khusus mengurus urusan organisasi masyarakat maupun politik yang terjadi di lingkungan masyarakat. Pelayanan tersebut berupa pelayanan organisasi masyarakat untuk pemberkasan persyaratan mendaftar maupun perpanjangan formulir keabsahan dokumen atau surat keterangan melapor pertahun. Semua urusan tersebut berada di bawah kementrian dalam negeri yaitu di lembaga Kesatuan Bangsa dan Politik yang berdasarkan permendagri nomor 43 tahun 2015 tentang struktur organisasi tata kerja kemendagri.

Fenomena empirik selama ini masih menunjukkan bahwa kinerja pelayanan masih sangat jauh dari memuaskan. Keluhan masyarakat yang berkenaan dengan kepastian hukum, prosedur, persyaratan, sikap petugas pelayanan, biaya yang tidak jelas dan sebagainya masih sering terdengar di telinga kita.

Atas dasar tersebut, Dalam pelayanan tersebut diperlukan implementasi atau pelaksanaan dan penerapan dalam suatu Tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan ke arah yang lebih baik. Dalam pelaksaaan pelayanan organisasi masyarakat di daerah Penajam paser utara apakah sudah membawa hasil sebagaimana yang diharapkan dalam sistem pembinaan dan pengawasan, dengan demikian implementasi dalam pembinaaan dan pengawasan organisasi masyarakat sangatlah penting serta bermanfaat bagi masyarakat bila di teliti lebih dalam.

Kami berharap kiranya hasil seminar ini dapat memberikan manfaat nyata bagi masyarakat pengguna jasa pelayanan, khususnya pelayanan di bidang Tata Pemerintahan, Pemberdayaan Masyarakat dan Kesejahteraan Sosial, Pertanahan dan Pengelolaan Sumber Daya Alam di Kabupaten Penajam Paser Utara.

Manajemen strategi adalah proses yang melibatkan perencanaan, pengembangan, implementasi, dan pengendalian langkah-langkah strategis yang diambil oleh suatu organisasi untuk mencapai tujuan jangka panjangnya. Dalam konteks analisis

manajemen strategi terkait dengan menghadapi era digitalisasi dan berkembangnya sarana dan prasarana serta sumber daya manusia maka dengan ini mengacu pada upaya organisasi untuk memahami upaya dan dampak strategi pelayanan dalam mengembangkan strategi yang efektif untuk mengatasi tantangan yang timbul.

Strategi manajemen pelayanan Organisasi Masyarakat melibatkan proses penilaian dan pemahaman terhadap implikasi langsung dan tidak langsung dari segala pelayanan terhadap organisasi masyarakat. Ini meliputi analisis dampak terhadap prilaku pelayanan, biaya operasional, keberlanjutan keuangan, perilaku masyarakat, dan faktor-faktor lain yang berkaitan dengan pelayanan. Strategi Manajemen Pelayanan digunakan untuk mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan internal organisasi, serta peluang dan ancaman eksternal yang dihasilkan dari pelayanan organisasi.

Strategi manajemen pelayanan organisasi terhadap masyarakat juga melibatkan pengembangan strategi yang responsif dan adaptif. Ini mencakup langkah-langkah seperti efisiensi energi, diversifikasi sumber daya manusia, inovasi produk atau layanan yang lebih efisien, peningkatan strategi pelayanan yang hemat energi, pendekatan kepada masyarakat yang disesuaikan, serta perencanaan pengelolaan risiko terkait strategi manajemen pelayanan kedepannya, serta melibatkan pemahaman yang komprehensif tentang implikasi dan tantangan yang dihadapi organisasi akibat perubahan manajemen

strategi manajemen dalam pelayanan publik, serta pengembangan strategi yang tepat untuk mengatasi dan memanfaatkan situasi tersebut guna mencapai tujuan jangka panjang organisasi.

Terdapat dua faktor yang menjadi penyebab munculnya strategi manaejemen yaitu; 1. Sarana dan prasarana yang belum memadai; dan 2. Sumber Daya Manusia serta personil yang belum mencukupi. Selain itu lemahnya pelayanan terhadap organisasi masyarakat juga disebabkan karena minimnya anggaran yang tersedia yang dapat mengakibatkan strategi manajemen pelayanan tidak maksimal.

Kondisi sumber daya masyarakat yang masih kurang juga sangatlah berpengaruh untuk meningkatkan manajemen pelayanan. Pelayanan terhadap Organisasi Masyarakat sangat perlu di perhatikan agar masyarakat merasa terlayani dengan puas serta apa yang dinginkan sesuai dengan permintaannya terlaksana dengan baik. Tidak hanya hal itu, pelayanan juga merupakan hal yang perlu di terapkan strategi manajemen Organisasi Masyarakat agar pelayanan bisa berjalan dengan baik sesuai dengan harapan para konsumen dan organisasi.

Manajemen Standar Pelayanan Organisasi Masyarakat Kabupaten Penajam Paser Utara Tahun 2023 adalah sebagai implementasi dari Pasal 15 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 "*Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan*" dan Pasal 20 Undang-Undang

Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 "*Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat dan kondisi lingkungan*".

Dasar Hukum:

1. Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan
2. Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2017 tentang Organisasi Kemasyarakatan, Pemerintah Daerah berkewajiban melakukan pembinaan dan pengawasan kepada Organisasi Kemasyarakatan
3. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1986 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1985 tentang Orgnisasi Kemasyarakatan
4. Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2017 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 58 Tahun 2016 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan
6. Permendagri Nomor 57 Tahun 2017 tentang Pendaftaran dan Pengelolaan Sistem Informasi Organisasi Kemasyarakatan.

7. Permendagri Nomor 33 Tahun 2012 tentang Pedoman Pendaftaran Organisasi Kemasyarakatan Dilingkungan Kemendagri dan Pemerintah Daerah.
8. Peraturan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara.
9. Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 50 Tahun 2017 tentang Tupoksi dan Rincian Tugas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.
10. Surat Keputusan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 202/119/2021 tentang Pembentukan TIM Terpadu Pengawasan Organisasi Kemasyarakatan Tahun 2022.

Standar pelayanan bertujuan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kwalitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Berdasarkan *Peraturan Daerah Kabupaten Penajam Paser Utara Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Bupati Penajam Paser Utara Nomor 51 Tahun 2017 tentang Susunan Organisasi, Tata Kerja, Tugas Pokok, Fungsi dan Rincian Tugas kabupaten penajam*.

Pelayanan kepada organisasi msayarakat terkadang mengeluarkan biaya yang dapat berdampak signifikan di karenakan

tidak tersedianya anggaran yang memadai serta terbatasnya nilai yang harus di anggarkan. Adapun pelayanan pada organisasi masyarakat juga terkadang harus siap dengan tantangan yang ada demi tercapainya kepuasan masyarakat agar pelayanan bisa lebih maksimal.

Namun kenyataannya belum sejalan dengan apa yang diharapkan, masih banyak yang terjadi dimana pelayanan terhadap Organisasi Masyarakat yang tidak sesuai dengan kepuasan masyarakat yaitu terkendala dengan administrasi yang terkadang tidak lengkap dan kurangnya sarana dan prasarana sehingga harus mengeluarkan biaya operasional untuk melengkapi kekurangan adminstrasi. Selain itu terkadang masyarakat juga masih ada yang ingin terima beres pada saat pelayanan publik walaupun tanpa adanya administrasi yang lengkap.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, diadapatkan data dari Pemerintah Kabupaten Penajam Paser Utara pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik di kabupaten penajam paser utara, Tercatat data Organisasi Masyarakat per-juli 2023 ada sekitar 55 Organisasi Masyarakat yang terdaftar, dari 55 Organisasi Masyarakat tersebut terdapat 12 Organisasi Masyarakat yang masih belum mempunyai surat keterangan terdaftar (SKT). Hal ini perlu diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan kepada organisasi masyarakat agar tidak menimbulkan kecemburuan antar organisasi sehingga menimbulkan konflik.

Berdasarkan keputusan presiden No. 3 tahun 2022 tentang pemindahan ibukota negara kekalimantan yang tepatnya dikabupaten penajam paser utara dan kutai karta negara. Berkaitan dengan hal itu kabupaten penajam paser utara menjadi perhatian khusus oleh pemerintah pusat mulai dari pengembangan infrastruktur, Pembangunan Kantor dengan bandara.

Demi peningkatan Pelayanan pada organisasi masyarakat di Badan Kersatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara maka perlu adanya startegi manajemen pelayanan guna untuk meningkatkan kepuasan serta pelayanan yang semakin baik dan lebih terarah sesuai dengan keinginan yang dicapai.

Pelayanan tersebut berupa pelayanan perizinan, pelayanan terhadap Organisasi Masyarakat dan penerbitan SKT, Pembinaan dan pendidikan terhadap organisasi Masyarakat berupa wawasan kebangsaan. kekurangan dan penurunan pelayanan sangat berpengaruh dengan kredibiltas dan kinerja para aparatur serta menimbulkan dampak negatif di mata masyarakat.

Dampak Sosial-Ekonomi: Para Pelayan Organisasi Masyarakat juga dapat mengalami dampak sosial-ekonomi akibat tidak maksimalnya pelayanan yang di emban sehingga akan berpengaruh kepada penilaian masyarakat yang sangat kritis dengan pelayanan yang akan berakibat pada organisasi serta mendapatkan nilai negatif dari pelayanan yang ada pada badan kesatuan bangsa dan politik.

Strategi pelayanan ini dapat bervariasi tergantung pada konteks geografis, kebijakan pemerintah, kondisi masyarakat, dan faktor-faktor lainnya. Oleh karena itu, penelitian yang lebih mendalam dan studi kasus spesifik dapat memberikan wawasan yang lebih rinci tentang strategi manajemen pelayanan terhadap Organisasi Masyarakat di badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten penajam paser utara. Berdasarkan permasalahan yang ada pada uraian latar belakang diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "**Strategi Manajaemen Pelayanan Terhadap Organisasi Masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut: Bagaimana Strategi Manajemen dalam Pelayanan organisasi masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ada pada penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Bagaimana Strategi Manajemen dalam Pelayanan organisasi masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.

D. Kegunaan Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari seluruh rangkaian kegiatan penelitian dan hasil penelitian adalah berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan dan menambah wawasan serta pelayanan yang maksimal, khususnya pada penelitian manajemen strategi dalam Pelayanan organisasi masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politk Kabupaten Penajam Paser Utara.

2. Manfaat Praktis

Beberapa manfaat penelitian yaitu:

a. Bagi peneliti

Sebagai acuan dalam memberikan Pelayanan Publik, memberikan pelayanan kepada organisasi masyarakat khususnya di Badan Kesatuan Banbgsa dan Politik Penajam Paser Utara,

b. Bagi Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Penajam Paser Utara

penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran yang berharga guna meningkatkan pelayanan terhadap organisasi Masyarakat.

c. Bagi masyarakat

Sebagai media Informasi yang memperluas wawasan dan pengetahuan tentang pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

E. Ruang Lingkup/ Batasan Penelitian

Suatu masalah yang dibahas atau dianalisis apabila tidak diberikan batas ruang lingkup pembatasan tentu akan mejadi panjang lebar dan tidak terarah, yang akhirnya akan mempengaruhi ketidak stabilan sasaran yang diinginkan. Dalam hal ini peneliti hanya membatasi penelitian focus pada Manajemen Strategi Pelayanan organisasi masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politk Kabupaten Penajam Paser Utara.

F. Keaslian Penelitian

Penelitian ini dengan judul "Strategi Manajemen Pelayanan Terhadap Organisasi Masyarakat Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara Provinsi Kalimantan Timur" merupakan karya asli penulis, bukan merupakan plagiasi dari skripsi yang telah ada. Ada beberapa skripsi dengan tema yang sama yaitu:

1. Annisa Fani Dwi Utami

   Implementasi Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso. Tujuan Penelitian ini adalah 1) Mengetahui pelaksanaan pelayanan public pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso. 2) Mengetahui kendala dalam implementasi pelayanan publik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bondowoso. Penelitian ini sampai pada kesimpulan bahwa : 1) Pemenuhan dalam

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 masih belum optimal karena kurangnya sumber daya manusia yang berkompeten, edukasi dan minimnya pengetahuan kepada masyarakat. 2) Kendala dalam standar pelayanan yang minimya edukasi kepada masyarakat, pada proses pelayanan online masih kurang responsif, minimnya terhadap pembaruan pengetahuan teknologi digital disebabkan karena gagap teknologi, kurangnya edukasi dan informasi kepada perangkat desa yang harusnya bisa menjembatani percepatan proses pelayanan akan tetapi menimbulkan masalah baru.

2. Rudi Rinaldi

   dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara) Rumusan Masalah: Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara?. Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara. Hasil Penelitian: Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan publik pada Kantor Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara yang diukur dari 14 unsur pelayanan, secara umum berdasarkan kriteria yang ditentukan termasuk dalam kategori baik.

3. Ones Gita Crystalia,

   Dengan judul Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Rumusan Masalah: Bagaimana

Kualitas Pelayanan Publik pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara?. Tujuan Penelitian: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo, (2) Faktor pendukung dan penghambat pelayanan di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo. Hasil Penelitian: Hasil penelitian ini menunjukan bahwa (1) Kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo sudah diterapkan dimensi Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty beserta indikatornya.

4. Muhammad Dintra Maulana

Dengan Judul Peran Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kota Pekanbaru Dalam Pembinaan Dan Pemberdayaan Organisasi Kemasyarakatan Di Kota Pekanbaru. Tujuan penelitian ini 1) Untuk mengetahui peran Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam melakukan pembinaan dan pemberdayaan organisasi kemasyarakatan di Kota Pekanbaru. 2) Untuk mengetahui faktor-faktor penghambat yang mempengaruhi peran Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam melakukan pembinaan dan pemberdayaan organisasi kemasyarakatan di Kota Pekanbaru. Hasil penelitian Dari hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa: Pertama, peran Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam pembinaan dan pemberdayaan ormas di Kota

Pekanbaru belum berjalan dengan baik. Kedua, adanya faktor penghambat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam melakukan pembinaan dan pemberdayaan ormas, yaitu kurangnya sumber daya manusia, kurangnya fasilitas yang memadai, kurangnya dukungan anggaran yang memadai, dan buruknya komunikasi dengan ormas. Saran peneliti dalam penelitian ini adalah agar Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru lebih meningkatkan kinerjanya dalam melakukan pembinaan dan pemberdayaan ormas di Kota Pekanbaru, serta lebih meningkatkan komunikasi dengan ormas sehingga terjalin hubungan yang harmonis sehingga yang nantinya akan mempermudah pengawasan terhadap ormas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori dan Konsep

1. Pengertian Manajemen

Manajemen dalam bahasa Indonesia mempunyai arti pengelolaan. Secara etimologi, kata manajemen berasal dari bahasa inggris *management* yang artinya ketatalaksanaan, tata pimpinan, dan pengelolaan. Artinya, manajemen merupakan suatu proses yang diterapkan oleh individu atau kelompok dalam upaya-upaya koordinasi untuk mencapai suatu tujuan. Secara istilah, manajemen merupakan pengorganisasian dan pengawasan terhadap masalah-masalah suatu bisnis dan atau sektor tertentu dari suatu bisnis. Arti umum ini kemudian berkembang untuk pengelolaan segi-segi lain dari lembaga-lembaga sosial masyarakat termasuk lembaga-lembaga keagamaaan.

Seperti yang dikemukakan oleh pakar manajemen Prim Masrokan Mutohar (2019) Dalam Islam, terdapat pengertian yang sama dengan hakikat manajemen adalah al-tadbir (pengaturan). Kata ini merupakan definisi dari kata dabbara (mengatur) yang banyak terdapat dalam Al-Quran seperti firman Allah Swt yang artinya:

"*Dia mengatur Urusan dari langit ke bumi, kemudian (urusan) itu naik kepadanya dalam satu hari yang kadarnya adalah seribu tahun menurut perhitungan. (QS. As-Sajdah (32): 5).*

Ayat tersebut menjelaskan bahwa Allah Swt adalah pengatur alam (*manager*). Keteraturan alam raya ini merupakan bukti kebesaran Allah Swt dalam mengelola alam semesta. Akan tetapi dalam konteks ini, Allah telah menciptakan manusia dan telah dijadikannya khalifah di bumi. Maka manusia diberikan tugas dan tanggung jawab untuk mengatur dan mengelola bumi dengan sebaik-baiknya sebagaimana Allah mengatur alam raya beserta isinya ini. Manajemen terdiri dari enam unsur, yaitu *men, money, methode, meterials, machinery, dan market*, (Hasibuan, 2017). Sedangkan Suratno, (2013: 1) menyatakan bahwa, manajemen merupakan proses pendaya-gunaan bahan baku dan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan-tujuan yang ditetapkan.

Menurut Amirullah, (2020) Manajemen adalah suatu kegiatan yang mencakup beberapa hal seperti mengatur, menangani, mengelola, membimbing, dan bekerjasama dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Manajemen juga dapat memberi arah yang jelas terhadap apa yang akan dituju, meminimalisir kesalahan serta dapat membangun kekuatan dengan sebaik-baiknya tanpa pemborosan waktu dalam proses pengerjaannya.

Segala sesuatu akan dikerjakan dengan semangat bilamana orang yang melakukannya mengetahui fungsi dari apa yang mereka kerjakan. Oleh karenanya, berikut ini akan dipaparkan beberapa fungsi

manajemen. Berikut ini fungsi manajemen yang telah dijelaskan oleh beberapa ahli yang peneliti himpun menjadi satu dalam tabel berikut:

1. Memimpin *(Leading)*

   Stoner berpendapat bahwa kepemimpinan (leadership) ialah proses mengarahkan dan mempengaruhi aktivitas yang berkaitan dengan pekerjaan anggota kelompok. Sedangkan Hemhill dan Coons mendefinisikan kepemimpinan sebagai perilaku dari seorang individu yang memimpin aktivitas-aktivitas suatu kelompok ke suatu tujuan yang ingin dicapai bersama. Berikut beberapa kegiatan yang menjadi fungsi leading, diantaranya sebagai berikut:

   a. Mengambil keputusan (*decision making*)

   b. Mengadakan komunikasi (*comunicating*)

   c. Memberikan motivasi (*motivating*)

2. Perencanaan (*Planning*)

   Menurut Harold Koontz dan O'Donnel dalam Hasibuan (2017), fungsi perencanaan adalah "Jika suatu organisasi/kelompok menginginkan kegiatan yang efektif, maka mereka harus mengetahui apa yang harus mereka selesaikan". Hal ini berkaitan dengan pertanyaan apa yang akan dikerjakan, bagaimana mengerjakannya, kapan mengerjakannnya, dan siapa yang akan mengerjakannya. Menurut Zulkifli Amsyah dalam bukunya yang berjudul Manajemen kearsipan, perencanaan berkaitan dengan

penyusunan tujuan dan menjabarkannya dalam bentuk perencanaan untuk mencapai tujuan tersebut

3. Pengorganisasian (*Organizing*)

   Pengorganisasian ialah suatu mekanisme atau struktur, yang dengan hal itu keseluruhan dari organisasi bisa bekerja secara efektif, dan dapat dimanfaatkan menurut fungsi dan porsinya masing-masing. Berikut ini contoh dari sebuah pengorganisasian, diantaranya sebagai berikut:

   a. Membagi dan mengelompokkan tugas-tugas

   b. Memilih dan menempatkan orang ke dalam posisi maupun pekerjaan yang sesuai dengan keahliannya.

4. Pengaturan Personel (*Staffing*)

   Adalah fungsi manajemen yang berkaitan dengan kegiatan bimbingan dan pengaturan kerja personel unit masing-masing manajemen sampai pada kegiatan seperti seleksi, penempatan, pelatihan, pengembangan, dan kompensasi

5. Pengarahan (*Directing*)

   Adalah fungsi manajemen yang berkaitan dengan kegiatan melakukan pengarahan-pengarahan, tugas-tugas, dan instruksi

6. Pengawasan (*Controlling*)

   Pengawasan dalam hal ini bisa berupa mengadakan penilaian, juga diadakan koreksi jika perlu, sehingga apa yang dilakukan oleh

bawahan/staf dapat diarahkan ke jalan yang benar dengan maksud tujuan awal tercapai. Kegiatan pengendalian oleh atasan dilakukan dengan mengadakan pemeriksaan, mencocokkan dan mengusahakan agar kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan sesuai dengan tujuan dan rencana yang telah ditetapkan. Mengevaluasi pelaksanaan tugas/pekerjaan bukanlah kegiatan terakhir dalam rangkaian kegiatan manajemen, oleh karena kegiatan manajemen merupakan suatu lingkaran yang selalu bergerak dari suatu kegiatan ke kegiatan lain tanpa ada kesempatan berhenti. Gerakan tersebut satu sama lain saling berpengaruh sehingga menjadi suatu kebulatan.

Dari semua penjelasan di atas, maka dapat dipahami dengan sangat jelas fungsi dari manajemen yakni memimpin, perencanaan, pengorganisasian dan pengedalian. Penjelasan di atas juga sudah menerangkan hal-hal yang berkaitan dengan manajemen, dimulai dari apa saja yang akan diatur, alasan mengapa perlu diatur, siapa yang mengatur, bagaimana pengaturannya, dan pengaturan itu diterapkan di mana. Namun yang perlu dipahami adalah manajemen bukanlah tujuan, melainkan hanya sebuah alat untuk mencapai tujuan yang diinginkan, sedangkan tujuan yang diinginkan sudahlah pasti berupa pelayanan (bagi organisasi nirlaba) ataupun laba (bagi organisasi laba/profit). Meskipun hanya sekedar alat saja, tetap saja manajemen juga perlu dikerjakan

dengan sebaik-baiknya. Manajemen yang baik akan memiliki pengaruh terhadap besar-kecilnya keberhasilan dalam mencapai tujuan. Semakin baik manajemen itu dilakukan, maka semakin besar peluang keberhasilan dalam mencapai tujuan.

Menurut definisi diatas penulis menyimpulkan bahwa manajemen ialah suatu ilmu, seni dan proses kegiatan yang dilakukan dalam upaya mencapai tujuan bersama dengan mengelola sumber daya manusia dan sumber daya lainnya secara optimal melaui kerjasama antar anggota organisasi

2. Pengertian Strategi

Secara etimologi stategi berasal dari bahasa Yunani yaitu "*strategos"* yang berarti jendral. Pada awalnya kata "Strategi digunakan untuk kepentingan militer saja tetapi kemudian berkembang keberbagai bidang yang berbeda seperti strategi ekonomi, pemasaran, manajemen strategic dan lain sebagainya. Sejalan dengan uraian di atas, dari sudut etimologis berarti penggunaan kata "strategi" dalam manajemen sebuah organisasi, dapat diartikan sebagai kiat, cara dan taktik utama yang dirancang secara sistematik dalam melaksanakan fungsi-fungsi manajemen, yang terarah pada tujuan strategi organisasi.

Dalam kamus manajemen istilah strategi adalah rencana yang cermat mengenai kegiatan untuk mencapai sasaran khusus dan saling hubungan dalam waktu dan ukuran. Dalam sebuah perusahaan, strategi merupakan salah satu faktor terpenting agar perusahaan dapat

berjalan dengan baik. Strategi adalah rencana yang disatukan, luas dan berintegrasi yang menghubungkan keunggulan strategis organisasi dengan lingkungan, yang dirancang untuk memastikan bahwa tujuan utama dari organisasi dapat dicapai melalui pelaksanaan yang tepat oleh organisasi (Glueck & Jauch 1998).

Pengertian strategi ada beberapa macam sebagaimana dikemukakan oleh para ahli dalam bukunya karya mereka masing-masing. Untuk mengetahui lebih jelas mengenai pengertian strategi, penulis mengedepankan pengertian strategi yang dikemukakan oleh beberapa pakar diantaranya:

1. Menurut prof. dr. A.M Kadarman (2001), strategi merupakan penentuan tujuan utama yang berjangka panjang dan sasaran dari suatu perusahaan atau organisasi, serta pemilikan cara-cara bertindak dan mengalokasikan sumber daya yang diperlukan untuk mewujudkan tujuan tersebut.
2. Menurut George Steiner dan Jhon Minner, strategi merupakan penempatan misi perusahaan, penetapan sasaran organisasi, dengan mengingat kekuatan external dan internal, perumusan kebijkan dan strategi tertentu untuk mencapai sasaran dan memastikan implementasinya secara tepat, sehingga tujuan dan sasaran utama organisasi akan tercapai.
3. Menurut Prof. Dr. Onong Uchyan Efendy, MA, Strategi merupakan perencanaan (planning) dan manajemen untuk mencapai suatu

tujuan. Akan tetapi untuk mencapai tujuan tersebut strategi tidak berfungsi sebagai peta jalan yang hanya memberikan arah saja, melainkan harus mampu menunjukan bagaimana taktik operasionalnya.

Menurut Tjiptono (2000) strategi meningkatkan kualitas jasa/layanan harus mencakup empat hal berikut:

1) Atribut Layanan Masyarakat artinya Memberikan sarana dan prasarana yang berkualiatas serta Penyampaian layanan/jasa harus tepat dan akurat, dengan perhatian dan keramahan. Semua ini penting, karena jasa tidak berwujud fisik (intangible), tidak dapat terpisahkan (perishable), sangat variatif (variable), dan tidak terpisahkan antara produksi dan konsumsi (inseparable)
2) Pendekatan untuk Penyempurnaan Kualitas Jasa. Penyempurnaan kualitas jasa merupakan aspek penting dalam rangka menciptakan kepuasan Masyarakat. Setidaknya ini disebabkan oleh faktor biaya dan waktu. Kedua faktor ini merupakan inti pemahaman dan penerapan suatu sistem yang responsif terhadap Masyarakat dan organisasi untuk pencapaian kepuasan optimum.
3) Sistem umpan balik untuk kualitas layanan Masyarakat. Umpan balik sangat dibutuhkan untuk evaluasi dan perbaikan berkesinambungan. Untuk itu, perusahaan perlu

mengembangkan sistem yang responsive terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan Masyarakat. Informasi umpan balik harus difokuskan pada hal-hal berikut:

a. Memahami persepsi Masyarakat terhadap perusahaan, jasa perusahaan dan para pesaing.
b. Mengukur dan memperbaiki kinerja perusahaan.
c. Mengubah bidang-bidang terkuat perusahaan menjadi factor pembeda pasar (market differentiation).
d. Mengubah kelemahan menjadi peluang berkembang sebelum pesaing lain melakukannya.
e. Mengembangkan sarana komunikasi internal agar setiap orang tahu apa yang mereka lakukan.
f. Menunjukkan komitmen perusahaan pada kualitas dan para Masyarakat.

Pada intinya, pengukuran umpan balik dibedakan menjadi dua jenis yaitu:

a. Kepuasan Masyarakat, dengan memahami persepsi kendala Masyarakat.
b. Kualitas jasa/layanan, dengan mempertahankan kualitas
c. pelayanan dan menambah kualitas pelayanan yang sudah ada.

4) Implementasi Manajemen harus menentukan cakupan kualitas jasa dan level layanan Masyarakat sebagai bagian dari kebijakan

organisasi. Dalam hal ini penyedia jasa dapat melakukan tiga tahap dalam pengendalian kualitasnya, yaitu:

a. Melakukan investasi dalam seleksi dan pelatihan personil yang baik.
b. Melakukan standarisasi proses pelaksanaan jasa.
c. Memantau kepuasan Masyarakat melalui sistem saran dan keluhan, survey Masyarakat, dan comparison shopping, sehingga pelayanan yang kurang baik dapat dideteksi dan dikoreksi.

Dari pengertian yang dikemukakan oleh beberapa pakar ilmu strategi diatas, maka dapat disimpukan bahwa strategi merupakan suatu perencanaan jangka panjang untuk mencapai suatu suatu tujuan dari perusahaan atau organisasi.

Dari semua penjelasan di atas, maka dapat dipahami dan ditarik kesimpulan bahwa strategi merupakan sebuah rencana besar organisasi yang terdiri dari penempatan misi, penetapan sasaran organisasi dan perumusan kebijakan. Strategi juga mendayagunakan potensi serta sarana yang ada untuk mencapai sasaran sekaligus mengatasi tantangan saat ini dan yang akan datang. Oleh karena itu, strategi memiliki peran yang sangat penting dalam sebuah organisasi guna menjaga keberlangsungan organisasi itu sendiri. Beberapa elemen penting dalam definisi strategi meliputi:

1. Pencapaian Tujuan: Strategi berkaitan dengan mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi. Ini melibatkan identifikasi dan penentuan arah yang akan diambil untuk mencapai keberhasilan jangka panjang.
2. Pengambilan Keputusan: Strategi melibatkan proses pengambilan keputusan yang bijaksana dalam menentukan tindakan yang harus diambil. Keputusan ini didasarkan pada analisis situasi internal dan eksternal organisasi serta pertimbangan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan.
3. Penggunaan Sumber Daya: Strategi melibatkan alokasi sumber daya yang tepat untuk mencapai tujuan organisasi. Ini termasuk sumber daya manusia, keuangan, teknologi, dan aset lainnya yang dapat dimanfaatkan secara efektif.
4. Keunggulan Kompetitif: Strategi seringkali berfokus pada menciptakan keunggulan kompetitif bagi organisasi. Ini melibatkan identifikasi faktor yang membedakan organisasi dari pesaingnya dan penggunaan keunggulan ini untuk mencapai tujuan.

3. Pengertian Pelayanan

Istilah Pelayanan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia di jelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain. Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Menurut Barata dalam (Atmadjati 2018) mengemukakan bahwa "Pelayanan adalah suatu kegiatan

atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan Masyarakat".

Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada Masyarakat,sesama karyawan, dan juga pimpinan (Kasmir, 2017).

Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini termasuk dalam segala bentuk pelayanan pada organisasi masyarakat yang dilakukan oleh badan kesatuan bangsa dan politik dalam memenuhi kebutuhan organisasi masyarakat.

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung maupun tidak langsung antar seseorang dengan orang lain dalam menyediakan kepuasan Masyarakat.

Pelayanan sangat erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Publik berasal dari bahasa inggris Public yang berati masyarakat umum dan Negara, kata publik dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai umum orang banyak dan ramai.

Pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan

yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa (Suryantoro & Kusdyana, 2020)

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public.

Secara Teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan public berdasarkan Surat Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor (Kepmen PAN) No. 63 Tahun 2003, (Sinabela, 2006) yaitu :

a. Transparasi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelengaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
e. Keamanan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender dan status ekonomi.
f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban: pelayanan yang memperhitungkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan.

Jenis-Jenis Pelayanan Publik Pelayanan publik yang wajib diberikan oleh pemerintah diklasifikasikan dalam dua kategori, pemerintah sebagai penyelenggara layanan juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Mengingat kebutuhan dan masalah masyarakat yang berbeda-beda, maka jenis-jenis pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat juga berbeda. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan menjadi beberapa jenis yaitu:

a. Pelayanan Barang, ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk atau produk barang yang dapat digunakan oleh publik, seperti tenaga listrik, air bersih, e-KTP, dan lain-lain.
b. Pelayanan Jasa, ialah jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk jasa yang dibutuhkan oleh public, seperti pemeliharaan kesehatan, pendidikan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan lain-lain.
c. Pelayanan Administratif, merupakan jenis pelayanan yang menghasilkan bermacam bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, seperti akta kelahiran, identitas kewarganegaraan, dan sebagainya.

Adapun unsur-unsur pelayanan:

a. Penyedia layanan, ialah pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu pada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang atau jasa.
b. Penerima layanan, ialah konsumen atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
c. Jenis layanan, ialah layanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
d. Kepuasan Masyarakat, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan pelayanan, yaitu kepuasan Masyarakat.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan yang menjadi tanggung jawab pemerintah.

4. Pengertian Manajemen Pelayanan

Manajemen pelayanan merupakan proses ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi tercapainya tujuan pelayanan. Aktifitas manajemen yang dimaksud dalam uraian ini iyalah aktivitas yang dilakukan oleh manajemen dalam rangka pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Uraian dari segi aktifitas ini diambil karena disini letak dinamikanya manajemen, terutama jika dihubungkan dengan kegiatan pelayanan yang menjadi pokok bahasan.

Layanan seharusnya aktif dan dinamis, karena dalam layanan pada dasarnya manusialah yang menjadi sasaran baik secara perorangan, maupun berkelompok dalam bentuk badan/organisasi. Dengan menyadari aktifitas yang harus ditangani oleh manajemen, maka dapat diharapkan ada dinamika dalam proses manajemen.

Pengertian manajemen pelayanan publik adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan dan menyelesaikan aktifitas-aktifitas pelayanan demi demi tercapainya tujuan- tujuan pelayanan.

Manajemen pelayanan publik atau pelayanan umum di Indonesia diatur dalam beberapa peraturan sebagai berikut:

Keputusan mentri pendaya gunaan aparatur Negara no 90/MENPAN/1989 tentang delapan program strategi pemicu pendayagunaan etministrasi Negara.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan ssebagai berikut:

a. Transparansi

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

b. Akuntabilitas

Dapat dipertangguang jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efesiensi dan efektifitas

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan publik dengan memperhatiakan aspires, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kebajiban masing-masing pihak.

Berdasarkan uraian diatas maka dapat disimpulkan bahwa dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan asas-asas pelayanan. Agar semua pelayanan yang diberikan memberikan manfaat dan sesuai dengan prosedur.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004, standar pelayanan kurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

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

2. Waktu penyelesaian

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

3. Biaya pelayanan

   Biaya/tarif pelayanan termasuk riciannya yang ditetapkan dalam proses pemeberian dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

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

5. Sarana dan prasarana

   Penyediaan psarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

   Kompentensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan prilaku yang butuhkan.

5. Pengertian Manajemen Strategi

Manajemen strategis berkaitan dengan upaya memutuskan persoalan strategi dan perencanaan, dan bagaimana strategi tersebut dilaksanakan dalam praktek. Manajemen strategis dapat dipandang sebagai hal yang mencakup tiga macam elemen utama. Terdapat adanya analisis strategis dimana penyusun strategi yang bersangkutan berupaya memahami posisi strategis organisasi yang

bersangkutan. Terdapat pula adanya pilihan strategis yang berhubungan dengan perumusan aneka macam arah tindakan, evaluasi, dan pilihan antara mereka. Ahirnya terdapat pula implementasi strategi yang berhubungan dengan merencanakan bagaimana strategi dapat dilaksanakan.

Merupakan suatu proses yang dinamis karena berlangsung secara terus menerus dalam suatu organisasi. Setiap strategi selalu memerlukan peninjauan ulang dan bahkan mungkin perubahan di masa depan. Alasan utamanya adalah karena kondisi yang dihadapi organisasi baik internal maupun eksternal selalu berubah-ubah. Sehingga dengan kata lain strategi manajemen dimaksudkan agar organisasi menjadi satuan yang mampu menampilkan kinerja tinggi karena organisasi yang berhasil adalah organisasi yang tingkat efektifitas dan produktivitasnya makin lama makin tinggi.

Manajemen strategis berhubungan dengan proses memilih strategi dan kebijakan dalam rangka upaya memaksimasi sasaran-sasaran organisasi yang bersangkutan. Manajemen strategis meliputi semua aktivitas yang menyebabkan timbulnya perumusan sasaran-sasaran organisasi, strategi-strategi dan pengembangan rencana-rencana, tindakan-tindakan dan kebijakan untuk mencapai sasaran-sasaran strategis tersebut untuk organisasi yang bersangkutan secara total.

Manajemen Strategis *(Strategic Management)* merupakan kumpulan keputusan dan tindakan yang digunakan dalam penyusunan dan implementasi strategi yang akan menghasilkan kesesuaian superior yang kompetitif antara organisasi dan lingkungannya, untuk meraih tujuan organisasi.

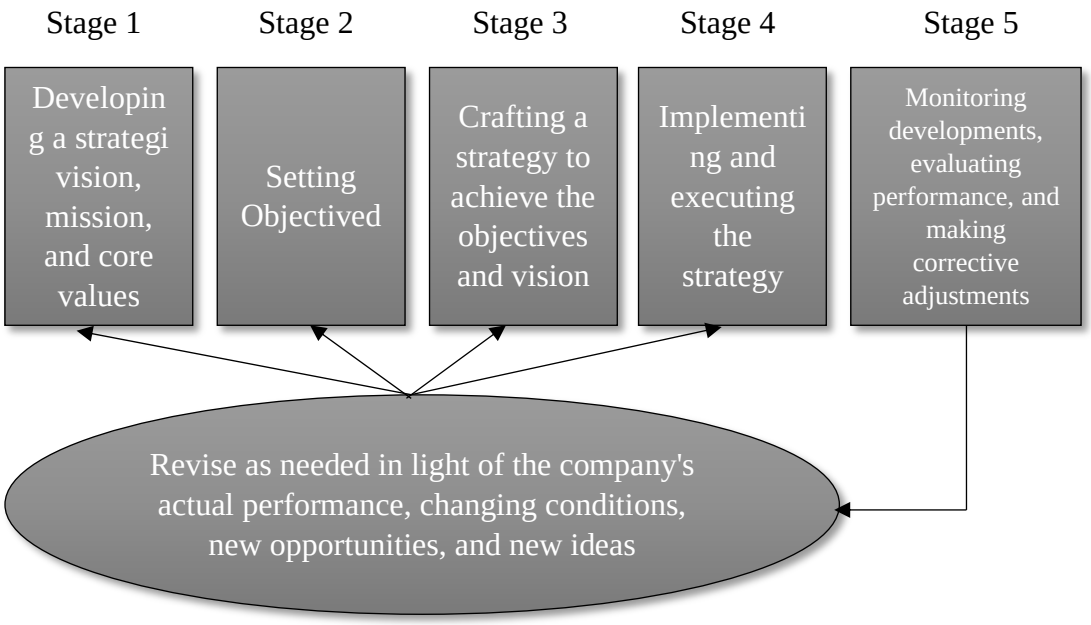
David, Fred.R (2010) Mendefinisikan Manajemen strategis sebagai seni dan ilmu untuk memformulasi, mengimplementasi dan mengevaluasi keputusan lintas fungsi yang memungkinkan organisasi dapat mencapai tujuannya. Hal ini tersirat bahwa manajemen strategis berfokus pada mengintegrasikan manajemen, pemasaran, keuangan/akuntansi, produksi/operasi, penelitian dan pengembangan dan system Informasi komputer untuk mencapai keberhasilan organisasi. Keputusan-keputusan yang bersifat lintas fungsional inilah yang dapat ditafsirkan sebagai strategi.

Manajemen strategik juga dapat dipandang sebagai proses untuk mengelola strategi agar rumusan strategi dapat dijalankan dengan baik sehingga tujuan organisasi dapat tercapai. Seperti kegiatan manajemen yang lain, kegiatan mengelola strategi perlu kegiatan PDCA *(Planning-Doing-Controlling-Actuating)*, sehingga keseluruhan kegiatan manajemen strategi menjadi seperti yang ditunjukkan oleh gambar, manajemen srategik PDCA, yaitu terdiri dari kegiatan Perumusan Strategi, Pelaksanaan atau Implementasi

Strategi, Evaluasi dan Pengendalian Strategi serta Tindakan Perbaikan terhadap Rumusan dan Implementasi Strategi.

Dalam Thompson dkk. (2008) mendefinisikan konsep dari manajemen strategi adalah suatu proses manajerial dalam menyusun visi dan misi, menentukan tujuan, menentukan strategi, melaksanakan strategi, melakukan evaluasi serta langkah-langkah perbaikan dan penyesuaian yang diperlukan.

Gambar 2.1
The Strategy-Making, Strategy Executing Proces
Sumber: Thompson et al (2008)



1) **Phase 1**. *Develop a strategic vision*, yaitu menentukan fokus bisnis yang sedang dijalankan (mission) dan membangun arah jangka panjang yang menggambarkan tujuan perusahaan yang ingin dicapai (vision). Strategic vision menggambarkan arah yang diambil perusahaan untuk mengembangkan dan memperkuat bisnisnya.
2) **Phase 2**. *Setting objectives*, yaitu mengubah visi stratejik ke dalam hasil yang lebih spesifik yang ingin dicapai oleh perusahaan.
3) **Phase 3**. *Crafting a strategy to achieve the objectives and vision*, yaitu memformulasikan strategi untuk mencapai tujuan dan visi perusahaan yang diinginkan.
4) **Phase 4**. *Implementing and executing the strategy*, yaitu menerapkan dan melaksanakan strategi yang telah dipilih.
5) **Phase 5***. Monitoring developments, evaluating performance, and making corrective adjustments,* yaitu memantau perkembangan yang terjadi, mengevaluasi kinerja atau performansi perusahaan, dan mengambil tindakan perbaikan yang diperlukan oleh perusahaan.

Dalam sebuah keputusan strategi diperlukan analisis menyeluruh dan terperinci dari lingkungan eksternal dan internal. Sebab semua organisasi bergerak dalam suatu lingkungan makro yang mempunyai pengaruh besar terhadap strategi perusahaan.

6. Pengertian Strategi Manajemen Pelayanan

Istilah Pelayanan berasal dari bahasa inggris yaitu "*service"*. Menurut Barata dalam (Atmadjati 2018) mengemukakan bahwa "Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan Masyarakat".

Menurut Invancevich, dkk dalam (Karlina, Rosanto, & Saputra, 2019) mengemukakan bahwa "Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata yang melibatkan usaha-usaha manusia menggunakan peralatan".

Secara umum, manajemen strategi manajemen pelayanan dapat didefinisikan sebagai proses perencanaan, pengorganisasian, pengimplementasian, dan pengendalian kegiatan yang dilakukan oleh aparat sipil negara untuk mencapai tujuan jangka panjang mereka dalam menjalankan Pelayanan Publik. Hal ini melibatkan identifikasi sumber daya yang tersedia, penentuan arah, pengembangan strategi, dan pengelolaan risiko yang berkaitan dengan kegiatan organisasi. Definisi manajemen strategi manajemen pelayanan publik dapat berbeda-beda tergantung pada Manajemen strategi, budaya, dan lingkungan masyarakat yang di sekitar yang melakukan permintaan pelayanan publik. Manajemen strategi pelayanan publik melibatkan serangkaian langkah dan tindakan yang diambil oleh aparat sipil

negara untuk mengelola kegiatan pelayanan publik mereka secara efektif dan efisien. Tujuan utama dari manajemen strategi pelayanan publik adalah mencapai keberlanjutan usaha organisasi, meminimalkan risiko, dan mengoptimalkan hasil serta kepuasan para konsumen yang terlayani.

Dalam konteks manajemen strategi pelayanan publik, langkah-langkah berikut dapat diambil:

1. Analisis Lingkungan: melakukan analisis dengan mengkaji budaya serta prilaku masyarakat yang akan terlayani dengan baik. Analisis ini membantu mereka memahami tantangan dan perubahan strategi manajemen pelayanan publik.
2. Identifikasi Tujuan: Aparatur Sipil Negara dan Tenaga Harian Lepas perlu menetapkan tujuan jangka panjang yang spesifik dan terukur, seperti peningkatan hasil kinerja, memperivikasi sumber pelayanan yang akan di layani, atau mengkaji karakter dan perilaku konsumen agar penyesuaian sumber daya manusia bisa teratasi. Tujuan ini harus sejalan dengan keberlanjutan organisasi dan keberlanjutan manajemen pelayanan publik.
3. Perencanaan Strategis: Manajemen Pelayan Publik perlu mengembangkan rencana strategis yang terperinci untuk mencapai tujuan pelayanan publik. Rencana ini mencakup strategi Pelayanan, strategi Sumber Daya Manusia, strategi

pengelolaan sarana dan prasarana, serta strategi pengembangan inovasi pelayanan publik. Perencanaan strategis membantu masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang sesuai dengan arah dan tujuan yang diinginkan Bersama.

4. Implementasi Strategi: Setelah perencanaan strategis dilakukan, aparat sipil negara dan tenaga harian lepas perlu mengimplementasikan strategi yang telah ditetapkan. Ini melibatkan pengorganisasian kegiatan, alokasi sumber daya, dan pelaksanaan tindakan yang diperlukan untuk mencapai tujuan.
5. Monitoring dan Evaluasi: aparatur sipil negara perlu secara teratur memonitor dan mengevaluasi hasil implementasi strategi mereka. Ini melibatkan pemantauan hasil pelayanan publik, analisis kinerja usaha, dan penilaian terhadap efektivitas strategi yang diadopsi. Dengan pemantauan dan evaluasi yang tepat, aparatur sipil negara dan tenaga harian lepas dapat mengidentifikasi kelemahan dan melakukan perbaikan yang diperlukan.
6. Penyesuaian dan Inovasi: aparatur sipil negara dan tenaga harian lepas harus siap untuk menyesuaikan strategi manajemen pelayanan publik dengan perubahan lingkungan dan kondisi zaman. Aparatur sipil Negara serta masyarakat

juga perlu terus berinovasi dalam penggunaan teknologi dan praktik pelayanan publik yang lebih berkelanjutan untuk mempertahankan keberlanjutan organisasi.

7. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Undang-undang republik Indonesia pasal 1 nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Keputusan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelnggaraan Pelayanan Publik:

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Sinambela (2011:5) 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. Sedangkan di dalam Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

b. Unsur-unsur Pelayanan Publik

Dalam proses pelayanan publik terdapat 4 (empat) unsur penting,

yaitu:

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang memberikan layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa penyediaan dan penyerahan barang (goods) atau jasa (services).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (customer) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
3. Jenis layanan, yaitu layanan yanag dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan Masyarakat, yaitu penyedia layanan dalam memberikan layanan harus mengacu pada tujuan utama

pelayanan, yaitu kepuasan Masyarakat. Hal ni sangat penting karena tinggan kepuasan Masyarakat itu biasanya berkaitan erat dengan standar kualitas pelayanan.

c. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Prinsip pelayanan selalu dikaitkan dengan kualitas yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat penerima layanan sesuai takaran kualitas tertentu. Dalam jenis layanan setiap instansi berbeda dan memiliki karakter tersendiri dalam pelayanannya. Dalam pelayanan publik kepada masyarakat, mempunyai prinsipprinsip pelayanan publik diantaranya, yaitu:

1. Kesederhanaan, secara prosedur pelayanan public tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah untuk dilaksanakan.
2. Kejelasan, mulai dari persyaratan teknis dan administrasi, unit kerja, rincian biaya dan tata laksana pembayaran pelayanan public
3. Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan public dapat diselesaikan dalam waktu yang sesuai standar operasional pelayanan ada ditentukan.
4. Keamanan, proses dan produk pelayanan public dapat memebrikan rasa aman dan kepastian hukum.

5. Tanggung Jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan public atau pegawai yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayan dan penyelesaian persoalan dalam pelaksanaan pelayanan public.
6. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, tersedia dan tercukupi sarana dan prasarana kerja, mulai dari peralatan dan pendudukung lainnya yang memadai termasuk sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
7. Kemudahan Akses, tempat lokasi serta sarana prasarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau Masyarakat.
8. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, sebagai oemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan, dan rama daam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan Ikhlas.
9. Kenyamanan Lingkungan yang tertib dan aman, tersedianya ruang tunggu yang layak, bersih, dan rapi akan menciptakan suasana nyaman dalam memberikan pelayanan

d. Asas-asas Pelayanan Publik

Adapun asas-asas pelayanan publik yang termuat dalam undang-undang ndang-undang No 25 tahun 2009 meliputi:

1. Kepentingan umum

   Yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.

2. Kepastian hukum

   Yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelengaraan pelayanan.

3. Kesamaan hak

   Yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

   Yaitu pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan

5. Keprofesionalan

   Yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas

6. Partisipatif

   Yaitu peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan Masyarakat.

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

   Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil

8. Keterbukaan

   Yaitu setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan

9. AkuntabilitasYaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompokrentan, yaitu pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.

11. Ketepatan waktu

    Yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.

12. Kecepatan,

    kemudahan dan keterjangkauanYaitu setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah dan terjangkau.

8. Pengertian Organisasi Masyarakat

Organisasi kemasyarakatan adalah organisasi yang didirikan dan dibentuk oleh masyarakat secara sukarela

berdasarkan kesamaan aspirasi, khendak, kebutuhan, kepentingan, kegiatan, dan tujuan untuk berpartisipasi dalam pembangunan demi tercapainya tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila (Undang-undang Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Organisasi Kemasyarakatan). Organisasi masyarakat merupakan organisasi sosial. Organisasi Masyarakat memiliki latar belakang dan atau ciri tertentu sebagai identitasnya, misalnya suku, etnis, agama atau identitas lainnya. Organisasi tersebut juga dibangun atas tujuan-tujuan tertentu yang kemudian diwujudkan dalam bentuk kepentingan-kepentingan organisasi (Astari 2017).

Menurut Hidayat, (2019) Organisasi adalah wadah atau tempat yang dibentuk oleh pemerakarsa organisasi dan memiliki anggota organisasi yang terbentuk atas dasar persamaan visi misi, cita-cita sehingga menetapkan tujuan yang sama, terbentuk secara terstruktur, menetapkan arah kebijakan dan memiliki program kerja dalam mencapai tujuan organisasi. Organisasi masyarakat memiliki tujuan masing-masing, namun secara khusus harus bersama-sama mencapai tujuan nasional. Mengingat Organisasi Masyarakat sangat beragam, maka tujuan Organisasi Masyarakat sebagai berikut:

a. Meningkatkan partisipasi dan keberdayaan masyarakat.
b. Memberikan pelayanan kepada masyarakat

c. Menjaga nilai agama dan kepercayaan kepada Tuhan Yang Maha Esa.
d. Melestarikan dan memelihara norma, nilai, moral, etika, dan budaya yang hidup dalam masyarakat.
e. Melestarikan sumber daya alam dan lingkungan hidup.
f. Mengembangkan kesetiakawanan sosial, gotong royong, dan toleransi dalam kehidupan bermasyarakat.
g. Menjaga, memelihara, dan memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa.
h. Mewujudkan tujuan negara.

Terlepas dari tujuan, Organisasi Masyarakat juga tidak terlepas dari fungsi berdirinya Organisasi Masyarakat, antara lain:

a. Penyalur kegiatan sesuai dengan kepentingan anggota dan tujuan organisasi.
b. Pembinaan dan pengembangan anggota untuk mewujudkan tujuan organisasi.
c. Penyalur aspirasi masyarakat.
d. Pemberdayaan masyarakat.
e. Pemenuhan pelayanan social.
f. Partisipasi masyarakat untuk memelihara, menjaga, dan memperkuat persatuan dan kesatuan Bangsa. Pemelihara dan pelestari norma, nilai, dan etika dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara.

Organisasi masyarakat di Indonesia diatur pada Undang-Undang Republik
Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Penetapan Peraturan Pemerintah
Pengganti Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2017 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan menjadi Undang-Undang.

Organisasi Kemasyarakatan yang selanjutnya disebut Organisasi Masyarakat adalah
organisasi yang didirikan dan dibentuk oleh masyarakat secara sukarela
berdasarkan kesamaan aspirasi, kehendak, kebutuhan, kepentingan, kegiatan, dan tujuan untuk berpartisipasi dalam pembangunan demi tercapainya tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang berdasarkan Pancasila.

Secara umum organisasi kemasyarakatan mempunyai ciri-ciri sebagai berikut:

a. Organisasi yang dibentuk oleh masyarakat atas dasar sukarela.
b. Sebagai alat untuk memperjuangkan dan mengabdikan di bidang kemasyarakatan tertentu.

c. Sebagai wadah atau tempat untuk masyarakat dalam mengekspresikan diri dalam kehidupan bermasyarakat dan bernegara.
d. Aktifitas atau kegiatannya bukan merupakan kegiatan politik, namun arah kegiatan program organisasinya dapat mempunyai dampak politik.

Organisasi kemasyarakatan secara umum dapat dikelompokkan menjadi dua kelompok, yaitu:

a. Organisasi kemasyarakatan yang bergerak dalam satu bidang kekhususan, sering disebut dengan organisasi profesi, seperti: Persatuan Insinyur Indonesia (PII), Ikatan Ahli Geologi Indonesia (IAGI), Ikatan Dokter Indonesia (IDI), Asosiasi Pedagang Pasar Seluruh Indonesia (APPSI), dan lain-lain
b. Organisasi kemasyarakatan yang bergerak atas kegiatan kemasyarakatan lebih dari satu kekhususan, seperti Muhamadiyah, NU, Persis, dan lainlain. Dimana dalam praktinya organisasi agama, juga bergerak dalam bidang kemasyarakatan lainnya seperti pendidikan, kesehatan, dan persoalan sosial lainnya.

Asas, ciri, dan sifat organisasi masyarakat berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan asas Organisasi Masyarakat tidak

bertentangan dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Organisasi Masyarakat dapat mencantumkan ciri tertentu yang mencerminkan kehendak dan cita-cita Organisasi Masyarakat yang tidak bertentangan dengan Pancasila dan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Organisasi Masyarakat bersifat sukarela, sosial, mandiri, nirlaba dan demokratis.

Tujuan, fungsi, dan ruang lingkup organisasi kemasyarakat berdasarkan

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan, Organisasi Masyarakat bertujuan untuk:

a. Meningkatkan partisipasi dan keberdayaan Masyarakat
b. Memberikan pelayanan kepada masyarakat
c. Menjaga nilai agama dan kepercayaan terhadap Tuhan Yang Maha Esa.
d. Melestarikan dan memelihara norma, nilai, moral, etika, dan budaya yag hidup dalam masyarakat
e. Melestarikan sumber daya alam dan lingkungan hidup
f. Mengembangkan kestiakawanan sosial, gotong royong, dan toleransi dalam kehidupan bermasyarakat
g. Menjaga, memelihara, dan memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa dan Mewujudkan tujuan negara.

Organisasi Masyarakat berfungsi sebagai sarana:

a. Penyalur kegiatan sesuai dengan kepentingan anggota dan/atau tujuan organisasi
b. Pembinaan dan pengembangan anggota untuk mewujudkan tujuan organisasi
c. Penyalur aspirasi Masyarakat
d. Pemberdayaan masyarakat;
e. Pemenuhan pelayanan masyarakat;
f. Partisipasi masyarakat untuk memelihara, menjaga, dan memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa dan/atau
g. Pemelihara dan pelestari norma, nilai, dan etika dalam kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara.

Hak dan kewajiban organisasi masyarakat berdasarkan Undang-Undang

Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2013 tentang Organisasi Kemasyarakatan, Organisasi Masyarakat berhak:

a. Mengatur dan mengurus rumah tangga organisasi secara mandiri dan terbuka
b. Memperoleh hak atas kekayaan intelektual untuk nama dan lambing Organisasi Masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
c. Memperjuangkan cita-cita dan tujuan organisasi
d. Melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi

e. Mendapatkan perlindungan hukum terhadap keberadaan dan kegiatan organisasi; dan
f. Melakukan kerja sama dengan Pemerintah, Pemerintah Daerah, swasta, Organisasi Masyarakat lain, dan pihak lain dalam rangka pengembangan dan keberlanjutan organisasi.

Organisasi Masyarakat berkewajiban:

a. Melaksanakan kegiatan sesuai dengan tujuan organisasi
b. Menjaga persatuan dan kesatuan bangsa serta keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia
c. Memelihara nilai agama, budaya, moral, etika, dan norma kesusilaan serta memberikan manfaat untuk Masyarakat
d. Menjaga ketertiban umum dan terciptanya kedamaian dalam Masyarakat
e. Melakukan pengelolaan keuangan secara transparan dan akuntabel; dan
f. Berpartisipasi dalam pencapaian tujuan negara.

Berdasarkan Pasal 59 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Organisasi Kemasyarakat, Organisasi Masyarakat dilarang untuk:

1. Organisasi Masyarakat dilarang:

a. Menggunakan nama, lambang, bendera, atau atribut yang sama dengan nama, lambang, bendera, atau atribut pemerintahan
b. Menggunakan dengan tanpa izin nama, lambang, bendera negara lain atau lembaga/badan internasional menjadi nama, lambang, atau bendera Organisasi Masyarakat; dan/atau
c. Menggunakan nama, lambang, bendera, atau tanda gambar yang mempunyai persamaan pada pokoknya atau keseluruhannya dengan nama, lambang, bendera, atau tanda gambar Organisasi Masyarakat lain atau partai politik.

2. Organisasi Masyarakat Dilarang:
   a. Menerima dari atau memberikan kepada pihak manapun sumbangan dalam bentuk apapun yang bertentangan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; dan/atau
   b. Mengumpulkan dana untuk partai politik.
3. Organisasi Masyarakat dilarang:
   a. Melakukan tindakan permusuhan terhadap suku, agama, ras, atau golongan
   b. Melakukan penyalahgunaan, penistaan, atau penodahan terhadap agama yang dianut di Indonesia

c. Melakukan tindakan kekerasan, mengganggu ketenteraman dan ketertiban umum, atau merusak fasilitas umum dan fasilitas sosial; dan/atau
d. Melakukan kegiatan yang menjadi tugas dan wewenang penegak hukum sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

4. Organisasi Masyarakat dilarang:
   a. Menggunakan nama, lambang, bendera, atau simbol organisasi yang mempunyai persamaan pada pokoknya atau keseluruhannya dengan nama, lambang, bendera, atau simbol organisasi gerakan separatis atau organisasi terlarang
   b. Melakukan kegiatan seperatis yang mengancam kedaulatan Negara Kesatuan Republik Indonesia; dan/atau
   c. Menganut, mengembangkan, serta menyebarkan ajaran atau paham

      yang bertentangan dengan Pancasila.

Berdasarkan penjelasan Pasal 59 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2017 tentang Organisasi Kemasyarakatan di atas, mengatur bahwa setiap Organisasi masyarakat pada dasarnya memiliki larangan, salah satunya melarang atau berkewajiban untuk menjaga ketertiban umum dan terciptanya kedamaian dalam masyarakat.

Berdasarkan pemaparan diatas, dapat disimpulkan bahwa Organisasi Masyarakat (ORGANISASI MASYARAKAT) merupakan perkumpulan yang dibentuk oleh masyarakat, secara sukarela yang berfungsi sebagai sarana partisipasi masyarakat dalam pembangunan bangsa dan negara.

B. Tinjauan Empirik.

Berikut beberapa penelitian yang telah di lakukan terlebih dahulu yang dapat menjadi sumber Informasi yang diperlukan oleh peneliti.

Tabel 2.1 Tinjauan Empirik

No	Penulis	Judul	Tujuan Penelitian	Hasil Peneleitian
1.	Ibrahim Syah Nasution (2022)	Peran Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Dalam Pengawasan Organisasi Kemasyarakatan di Kabupaten Padang Lawas Utara	Penelitian ini berfokus untuk mengkaji peran dan faktor-faktor penghambat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dalam Pengawasan Organisasi Masyarakat di Kabupaten Padang Lawas Utara dalam tugasnya sebagai upaya untuk membangun masyarakat Padang Lawas Utara melalui berbagai organisasi	Beberapa hambatan yang terjadi dalam fungsi pengawasan kepada berbagai Organisasi Masyarakat yang ada di Kabupaten Padang Lawas Utara yaitu, konflik internal dari organisasi masyarakat, dan keberadaan Organisasi Masyarakat yang sebagian besar tidak mengerti dengan baik Permendagri Nomor 57 tahun

			masyarakat yang berperan aktif dalam pembangunan sumber daya	2017. Dan tentu perihal ini pula menjadikan organisasi kemasyarakatan bermasalah pada administrasinya, yang tentu kedepannya akan dapat menghambat program kerja organisasi masyarakat. Di tambah lagi dengan persoalan pelaporan mengenai pergantian kepengurusan dan pemindahan sekretariat yang kerap kali tidak dilaporkan oleh beberapa Organisasi Masyarakat yang ada di Kabupaten Padang Lawas Utara.
2.	Aulia Asmul Fauzi (2017)	Peran Lembaga Kesatuan Bangsa Politik Provinsi Sumatera Utara	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peraturan hukum	Berdasarkan hasil penelitian pengaturan hukum terhadap Organisasi Masyarakat diatur

		dalam Pemberdayaan Organisasi Masyarakat	terhadap organisasi masyarakat yang berdiri mulai dari pendaftaran hingga paham yang dianut oleh Organisasi Masyarakat tersebut serta sanksi yang diberikan apabila Organisasi Masyarakat melanggar aturan yang telah ditetapkan. Mengetahui peran Badan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Sumatera Utara dalam Upaya pembinaan terhadap Organisasi Masyarakat yang terdaftar	didalam Undang-Undang Nomor 17 tahun 2013 tentang Organisasi Masyarakat, diperjelas dengan Peraturan Pemerintah Nomor 58 tahun 2016 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 17 tahun 2013 tentang Organisasi Masyarakat serta Perpu Nomor 2 tahun 2017 tentang Organisasi Masyarakat. Pembinaan yang dilakukan oleh Badan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Sumatera Utara dengan melakukan proses pendaftaran dan hubungan kerjasama dengan Organisasi Masyarakat serta

				pemberian sanksi administratif dan pidana bagi Organisasi Masyarakat yang melanggar aturan.
3.	Suci Hermiken (2022)	Peran Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Sungai Penuh Dalam Pembinaan Organisasi Kemasyarakatan	Tujuan dalam Penelitian ini adalah untuk mengetahui Peran Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Sungai Penuh dalam melaksanakan pembinaan terhadap organisasi sosial politik, dan organisasi kemasyarakatan	Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa peran Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dikota sungai penuh mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan didbidang kesatuan bangsa dan politik. dalam melaksanakan tugasnya Badan Kesatuan Bangsa dan Politik kota sungai penuh melaksanakan pembinaan organisasi social politik dan organisasi kemasyarakatan dengan cara sosialisasi atau

				pelatihan, koordinasisi secara rutin, pengawasan dan evaluasi
4	Dina Shahlia (2019)	Stratrgi Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Masyarakat pada Usaha *Waralabarocket Chicken* Palangka Raya	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui strategi pelayanan dalam meningkatkan jumlah Masyarakat pada usaha *Waralabarocket Chicken* kota Palangka Raya	Berdasarkan hasil penelitian menyatakan: 1) Strategi pelayanan *Rocket Chicken* di sini menggunakan acuan dari indikator kualitas pelayanan yakni dimana pertama, pada *point Tangibles* (berwujud) pada kenyamanan tempat melakukan pelayanan, dengan adanya situasi atau tempat yang demikian mendukung dan rasa nyaman akan berdampak memenuhi kriteria kepuasan Masyarakat. Kedua, pada *Point Reliability* (kehandalan) yakni pihak *Rocket*

				Chicken mampu memberikan respon ke pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dan pihak *Rocket Chicken* juga memilih dengan selektif memilih karyawan yang memang bekerja sesuai SOP. Ketiga, pada *Point Responsives* (ketanggapan) yaitu *Rocket Chicken* selalu memberikan pelayanan dengan sangat cepat tanggap dimulai dari customer datang, melayani pemesanan customer, hingga sampai customer pulang. Keempat, *Assurance* (jaminan) adalah bagi pihak *Rocket Chicken* bagaimana seorang kasir maupun

				karyawan dapat memberikan jaminan kepastian atau kepercayaan produk yang ingin dijual pihak *Rocket Chicken* dan kepuasan Masyarakat harus dinomor satukan. Dan kelima, *Emphaty* (empati) yakni Masyarakat adalah raja, dengan pelayanan yang memuaskan bagi *Rocket Chicken* apalagi dengan mengutamakan seperti ibu hamil, orang tua lansia, dan anak-anak memang di beri pelayanan khusus. 2) Serta apa yang menjadi kendala dalam menarik Masyarakat menurut hasil observasi dan wawancara untuk kendala jarang

				terjadi dikarenakan dengan adanya pengevaluasian terhadap kinerja *Rocket Chicken* sehingga terus menciptakan pelayanan yang terbaik.
5	Mella Alkhori, Datus Salam dan Rosy (2022)	Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat	penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh sarana prasarana terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan pengaruh sarana prasarana dan kualitas pelayanan secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat	Hasil penelitian menarik kesimpulan berdasarkan uji t, sarana prasarana (X1) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). Kualitas pelayanan (X2) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). Selanjutnya berdasarkan hasil uji simultan diperoleh F hitung sebesar 193,058 dengan nilai probabilitas 0,000 < 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa

				secara simultan variabel sarana prasarana (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh langsung terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Berdasarkan hasil penelitian, diharapkan pegawai kantor Disdukcapil dapat meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana dan kualitas pelayanan yang baik dan layak agar tercipta kepuasan masyarakat yang lebih baik dan berharap penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lain, sehingga penelitian bisa lebih akurat

6	Efyanti Yasni (2018)	Peran Kesatuan Bangsa dan Politik Linmas dalam Pembinaan Organisasi Sosial Politik dan Organisasi Kemasyarakatan	Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui peran Kesatuan Bangsa dan Politik Linmas dalam melaksanakan pembinaan terhadap organisasi kemasyarakatan dan untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pembinaan terhadap organisasi kemasyarakatan dan upaya penanggulangannya.	Hasil penelitian ini antara lain: 1) usaha-usaha yang dilakukan oleh Kesatuan Bangsa dan Politik Linmas Kota Sungai Penuh untuk menjaga kestabilan politik dibidang social politik adalah denganmelakukan pembinaan terhadap organisasi kemasyarakatan yang ada, pembinaan tersebut dilakukan lewat pelatihan-pelatihan dibidang social politik. Sedangkan terhadap organisasi kekuatan social politik dilakukan pembinaan dibidang penyelenggaraan dalam pelaksanaan pemilihan umum dengan cara melakukan pertemuan berskala

				dua kali setahun kepada pengurus organisasi social politik, membantu memecahkan persoalan yang dihadapi organisasi tersebut dalam menghadapi pemilihan umum dan membantu mengadakan fasilitas operasional.
7	Anita Asriani (2022)	Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik Dikantor Kecamatan Ujung Kota Parepare	Untuk mengetahui tujuan strategi kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare dalam meningkatkan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi pelayanan di kantor Kecamatan Ujung Kota Pare-pare dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat, kantor Kecamatan Ujung Kota Parepare berusaha memenuhi dimensi kualitas pelayanan publik yang terdiri atas Dimensi Tangible (Bentuk

			pelayanan kepada masyarakat.	Fisik), Dimensi Reability (Kehandalan), Dimensi Responsiviness (Ketanggapan), Dimensi Assurance (Jaminan) dan Dimensi Emphaty (Empati). Sedangkan faktor penghambatnya adalah tidak mempunyai android maka dari itu diharapkan pegawai rajin turun untuk bersosialisasi mengenai pelayanan di kantor kecamatan dan tidak hadirnya pejabat yang bersangkutan. Adapun faktor pendukungnya adalah prasarana yang lengkap, pegawai kantor yang ramah dan etos kerja pegawai sangat baik.

8	Syaidatul Nugrahinni, S & Herbasuki Nurcahyanto (2016)	Analisis Kinerja Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang.	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja dan mengetahui faktor kinerja organisasi di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang	Kinerja Badan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang secaram umum belum baik terutama pada dimensi produktivitas, yaitu unsur sumber daya manusia, sarana dan prasarana dan pendanaan belum digunakan kemanfaatannya bahkan kurang. Kualitas pelayanan, pegawai belum memiliki kompetensi yang dibutuhkan serta pelaksanaan tugas yang sering salah, strategi pelayanan belum ada. Responsivitas kurang baik, terkendala jumlah sumber daya manusia yang kurang, tugas pokok dan fungsi yang sangat padat.

				Akuntabilitas yang baik, profesionalisme masih dinilai dari jabatan bukan hasil kerja, dan kepemimpinan belum baik, pengambilan keputusan dan ide sering dilakukan oleh bawahan.
9	Eulin Karlina dkk. (2019)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur	untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanana dan disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat pada kantor Lurah Kelurahan Klender.	Dari hasil penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh Variabel kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara bersama-sama terhadpa kepuasan masyarakat di kantor Lurah Klender jakarta Timur. Nilai Koefisien korelasi (rY(1,2)) sebesar 0,671 dan koefisien Determinasi (r2Y(1,2)) sebesar

				0,450, dan Fhitung 49,989 > F tabel 3,07 pada tarap signifikansi 5%. Besarnya pengaruh kualitas pelayanan dan disiplin kerja secara bersama-sama sebesar 45,6%. Dan sebesar 54,4 di pengaruhi oleh faktor lain.
10	Dian Nur Hidayanty (2007)	Strstegi Pelayanan Administrasi di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Takalar	Penelitian ini bertujuan guna mengetahui bagaimana staretegi pelayanan di badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar agar terwujudnya pelayanan administrasi yang efektif.	Hasil penelitian menunjukan bahwa strategi pelayanan administrasi di badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar belum efektif. Hal ini dapat dilihat berdasarkan 4 (Empat) indicator yang digunakan yaitu atribut layanan masyarakat, pendekatan untuk penyempurnaan kualitas layanan, implementasi

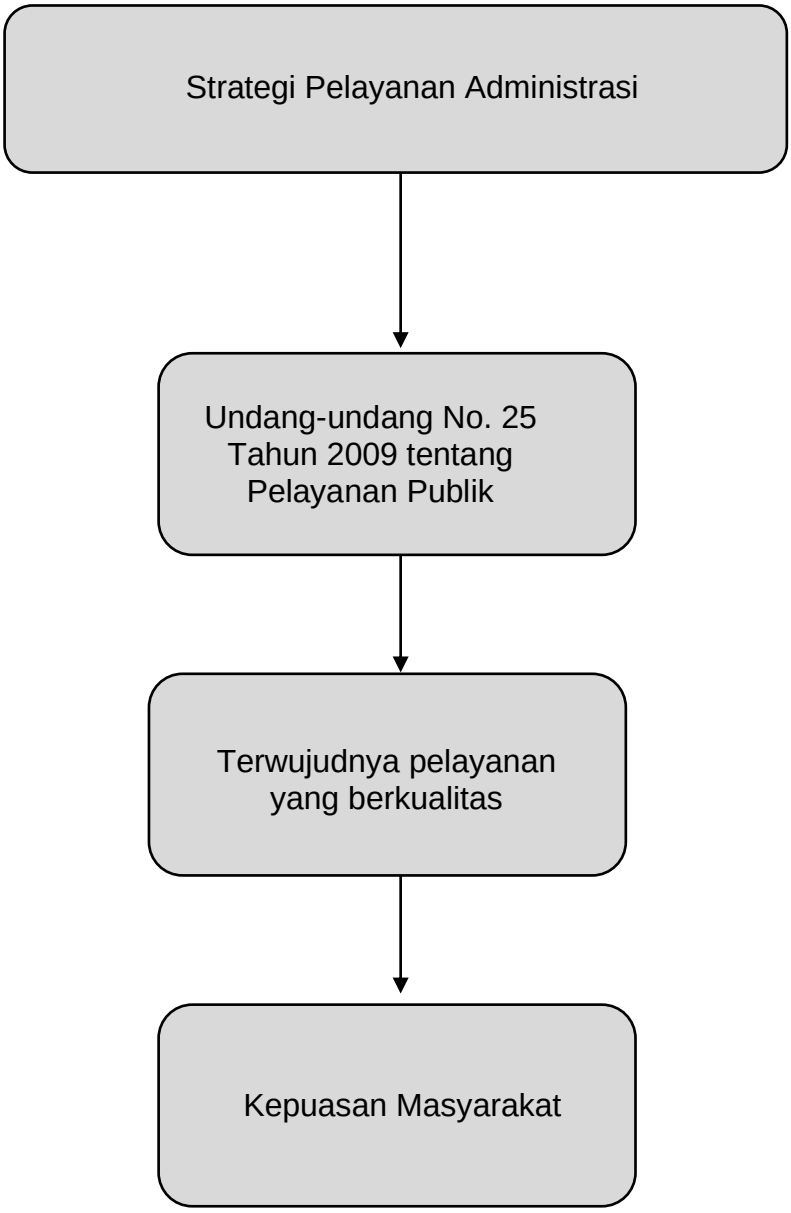
				manajemen, dan system umpan balik. Dari aspek atribut layanan masyarakat sudah dikatakan efektif, hal ini bisa dilihat dari sarana dan prasarana yang sudah cukup memadai. Dari aspek pendekatan untuk penyempurnaan layanan belum bisa dikatakan efektif, hal ini dikarenakan masih lambatnya pegawai dalam menyelesaikan surat menyurat yang dipengaruhi oleh kurangnya SDM pada badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar. Dari aspek implementasi manajemen juga belum bisa dikatakan efektif, hal ini

				dikarenakan pelatihan untuk para pegawai di badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar kiranya masih kurang. Dari aspek system umpan balik sudah dikatakan efektif, hal ini dapat dilihat dari kecakapan kepala badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten takalar dalam memahami kendala yang dialami oleh masyarakat. Setelah melakukan penelitian maka diketahuilah aspek-aspek strategi pelayanan administrasi dibadan kesatuan bangsa dan politik yang masih belum efektif.

C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir digunakan untuk menggambarkan penelitian yang dilakukan. Kerangka pikir merupakan uraian tentang masalah yang diteliti yang sesuai dengan rumusan masalah. Penelitian ini dilakukan di badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten Penajam Paser Utara dengan tujuan guna menganalisis strategi pelayanan Administrasi Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.

Gambar 2.2 Kerangka Pikir Strategi Pelayanan Administrasi



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Rancangan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Mukhtar, (2013: 10) Metode penelitian deskriptif kualitatif adalah sebuah metode yang digunakan peneliti untuk menemukan pengetahuan atau teori terhadap penelitian pada satu waktu tertentu. Menurut Kirk dan Miller Maleong, (2010: 4) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang secara fundamental bergantung dari pengamatan pada manusia baik dalam kawasannya maupun dalam peristilahannya.

Data didapatkan secara langsung yaitu dengan cara interview, dimana percakapan antara dua orang atau lebih, dimana peneliti mewawancara dengan mengajukan pertanyaan kepada informan.

B. Lokasi dan Waktu

Lokasi penelitian adalah tempat atau objek untuk diadakan suatu penelitian. Lokasi penelitian ini berada di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara. Penelitian ini dilakukan pada bulan September sampai dengan Oktober 2023.

C. Informan

Informan adalah orang yang dapat memberikan suatu penjelasan yang kaya dengan detail, dan komprehensif menyangkut

dengan subjek yang sedang dicari untuk pengumpulan data penelitian (Sugiyono, 2021)

Informan dapat berasal dari berbagai latar belakang, seperti ahli di bidang tertentu, praktisi, anggota komunitas, atau individu yang memiliki pengalaman khusus terkait dengan topik penelitian. Penting bagi peneliti untuk memilih informan yang dapat mewakili variasi pandangan dan pengalaman yang ada dalam populasi yang diteliti

Hubungan antara populasi dan informan penting karena kualitas penelitian sangat tergantung pada sejauh mana informan yang dipilih mampu mewakili populasi yang lebih besar. Jika informan dipilih secara acak dan mewakili populasi dengan baik, maka hasil penelitian akan lebih dapat diandalkan dan generalisasi dapat dilakukan terhadap populasi secara umum.

Penting untuk diingat bahwa informan hanyalah sampel dari populasi yang lebih besar, dan tidak selalu mencakup seluruh keragaman yang ada dalam populasi. Oleh karena itu, dalam interpretasi hasil penelitian, perlu diperhatikan bahwa generalisasi yang terlalu luas terhadap populasi secara keseluruhan mungkin memiliki keterbatasan.

Dalam pemilihan informan, peneliti harus memperhatikan karakteristik populasi yang diteliti, mempertimbangkan keberagaman dan representativitas dalam memilih sampel informan, serta

menggunakan metode sampel yang tepat untuk mencapai hasil yang dapat diandalkan.

Menurut Sugiyono untuk memilih informan diperlukan setidaknya empat kategori, yaitu

1. Memiliki pemahaman dalam permasalahan yang diteliti.
2. Informan aktif dalam bidang yang diteliti.
3. Memiliki waktu untuk memberikan informasi kepada peneliti dan,
4. Memberikan informasi yang sesuai dengan fakta yang ada dilapangan.

Dari empat poin tersebut, informan dipilih sudah paham serta mengerti permasalahan yang diteliti.

Menurut Bagong (2005) informan penelitian meliputi beberapa macam, yaitu:

1. Informan kunci (key informan) merupakan mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai Informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian.
2. Informan utama merupakan mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti.
3. Informan tambahan merupakan mereka yang dapat memberikan Informasi walaupun tidak langsung terlibat dalam interaksi sosial yang diteliti.

Adapun pertanyaan yang dilakukan oleh peneliti melalui proses tanya jawab dengan Informan Bagaimana Strategi Manajemen dalam Pelayanan organisasi masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara dan mengetahui Pelayanan organisasi masyarakat di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.

Tabel 3.1

Informan Penelitian

No	Nama	Informan	Jumlah
1	Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara	Informan Kunci	1
2	Kepala Sub Bagian perencanaan dan keuangan	Informan Utama	1
3	Kepala Sub. bidang Ideologi Wawasan Kebangsaan dan Orkemas	Informan Utama	1
4	Ketua Organisasi Masyarakat	Informan Utama	3
5	Masyarakat	Informan Tambahan	1
Total			7

Sumber : Diolah Penulis 2023

Tabel 3.2 Karakteristik Informan

No	Inisial	Jabatan	Informan
1	AS	Kepala Badan	Kunci
2	DH	KASUB Bidang Bina Iwasbang Dan ORKEMAS	Utama
3	AW	Sub Bagian Perencanaan Dan Keuangan	Utama
4	IS	Pengurus Organisasi Masyarakat PAPDESI	Utama
5	WS	Pengurus Organisasi Masyarakat SENKOM	Utama
6	HS	Pengurus Organisasi Masyarakat RAKAT	Utama
7	NH	Masyarakat	Tambahan

AS Merupakan informan Kunci dengan nama panggilan beliau adalah Pak Agus, Beliau merupakan Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara

DH Merupakan informan utama dengan nama beliau adalah Dwi Hartati yang merupakan KaSub Bidang Bina Iwasbang Dan Orkemas di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara

AW Merupakan informan utama dengan nama beliau adalah Alexander Widyantoro beliau merupakan Sub Bagian Perencanaan Dan

Keuangan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.

IS Merupakan pengurus Organisasi Masyarakat PAPDES, beliau merupakan informan utama dengan nama Ismail.

WS merupakan pengurus Organisasi Masyarakat SENKOM, Beliau merupakan informan utama dengan nama Warsono.

HS merupakan informan utama dimana beliau biasa dipanggil Hamsyah sebagai Pengurus Organisasi Masyarakat RAKAT.

NH merupakan Masyarakat sebagai informan tambahan, beliau Bernama Nurkholis.

D. Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Selanjutnya dijelaskan oleh Sugiyono (2021) bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan gabungan/ triangulasi. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi, dokumentasi, dan wawancara.

1. Teknik Observasi (Pengamatan)

   Observasi adalah suatu proses pengamatandan pencatatan secara sistematis/urut, logis, objektif, dan rasional mengenai berbagaifenomena-fenomena yang ada, baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan untuk mencapai tujuan tertentu (Arifin, 2013) . Teknik ini dilakukan untuk mengetahui Analisis Manajemen Strategi dalam Pelayanan Organisasi masyarakat di kesabangpol penajam paser utara

2. Teknik Wawancara (Interview)

   Wawancara adalah pengumpulan Informasi dari orang lain percakapan tatap muka dengan maksud dan yujuan tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewer) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu (Maleong 2010) .Teknik ini dilakukan untuk mengetahui Strategi manajemen dalam Pelayanan Organisasi masyarakat di kesabangpol penajam paser utara.

3. Teknik Dokumentasi

   Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiyono 2021). Dokumen

yang ditunjukkan dalam hal ini adalah dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian.

E. Analisis Data

1. Kondensasi data

Kondensasi data adalah tahap dimana peneliti melakukan penyederhanaan, menggolongkan, memfokuskan hal-hal yang dianggap penting. Dengan demikian, data yang telah dikondensasi memberikan gambaran yang lebih jelas memudahkan peneliti untuk mengumpulkan data selanjutnya

2. Penyajian data

Penyajian data ialah pengklasifikasian data dan identifikasi data yang dilakukan dengan menyusun kumpulan informasi Organisasi Masyarakat yang telah terkoordinasi, sehingga memudahkan dalam penarikan kesimpulan.

3. Verifikasi Data (Kesimpulan)

Yaitu suatu tahap lanjutan dimana pada tahap ini peneliti menarik kesimpulan dari temuan data yang telah diperoleh dari proses kondensasi data dan penyajian data.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

Wilayah penelitian merupakan salah satu bagian yang sangat diperlukan untuk memeberikan pendalaman penjelasan mengenai permasalahan yang akan diteliti lebih lanjut. Berikut gambaran mengenai lokasi badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten Penajam Paser Utara.

1. Gambaran Umum Kabupaten Penajam Paser Utara

Kabupaten Penajam Paser Utara merupakan daerah bagian selatan yang berada di Provinsi Kalimantan Timur. Kabupaten ini terletak pada jalur trans Kalimantan dan merupakan daerah transit ke Kota Balikpapan,

Kota Samarinda serta wilayah utara Kalimantan Timur dari Kalimantan Selatan, Kalimantan Tengah dan Kalimantan Barat, begitu juga sebaliknya.

Berdasarkan keputusan presiden No. 3 tahun 2022 tentang pemindahan ibukota negara ke Kalimantan yang tepatnya dikabupaten penajam paser utara dan kutai karta negara. Berkaitan dengan hal itu Kabupaten Penajam Paser Utara menjadi perhatian khusus oleh pemerintah pusat mulai dari pengembangan infrastruktur, Pembangunan Kantor dengan bandara.

Berdasarkan letak strategis Kabupaten Penajam Paser Utara yang berada diporos Kalimantan yang menjadikannya sebagai jalur pergerakan barang dan jasa lintas Provinsi Kalimantan Timur dan Provinsi Kalimantan Selatan. Maka, jalan merupakan sarana yang paling penting dalam sektor perhubungan, dimana jalan adalah hal yang sangat penting untuk melancarkan aktivitas perekonomian. Kabupaten Penajam Paser Utara telah bersedia untuk menjadi partner investasi usaha dalam tingkat lokal, nasional maupun internasional dengan mengandalkan berbagai sektor, baik itu sumber daya manusia, sumber daya alam maupun sumber daya buatan. Kabupaten Penajam Paser Utara juga bertekad memudahkan para pelaku usaha untuk memberikan kemudahan dalam hal perijinan usaha sehingga dapat menciptakan iklim investasi yang kondusif dengan stabilitas sosial dan politik juga.

Gambar 4.1: Peta Batas Wilayah Kabupaten Penajam Paser Utara

Kabupaten Penajam Paser Utara memiliki luas wilayah 3.333,06 Km² meliputi wilayah daratan seluas 3.060.82 Km² dan wilayah lautan seluas 272.24 Km² yang dimanfaatkan untuk wilayah pemukiman, pertanian dan perkebunan, tambak serta industri. Wilayah perairan tersebar ditiga Kecamatan ialah Kecamatan Babulu, Waru dan Penajam dimana ketiga Kecamatan itulah yang langsung berbatasan dengan Selat Makasar. Berdasarkan Topografinya, Penajam Paser Utara berada di ketinggian antara 0-500 m diatas permukaan laut (dpl). Pada elevasi terendah terdapat di daerah sekitar muara Sungai yang mengalir di Penajam Paser Utara. Kabupaten Penajam Paser Utara ini memiliki wilayah yang didominasi wilayah perbukitan dan dataran di wilayah bagian barat.

Kabupaten Penajam Paser Utara dibentuk berdasarkan Undang–Undang Republik Indonesia No.7 Tahun 2002 tentang Pembentukan Kabupaten Penajam Paser Utara di Provinsi Kalimantan Timur. Kabupaten Penajam Paser Utara terletak antara 00°48’29”-01°36’37” Lintang Selatan dan 116°19’30”-116°56’35”Bujur Timur. Posisi Kabupaten Penajam PaserUtara sangat strategis sebagai pintu gerbang transportasi laut dantransportasi darat menuju Provinsi Kalimantan Selatan serta merupakan jalur pergerakan barang dan jasa lintas Provinsi Kalimantan Timur dan Provinsi Kalimantan Selatan. Kabupaten Penajam Paser Utara memiliki batas-batas administrasi dengan kabupaten/kota sebagai berikut :

1. Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Kutai Kartanegara
2. Sebelah Timur berbatasan dengan Kota Balikpapan dan Selat Makassar
3. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Paser dan Selat Makassar
4. Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Paser dan Kabupaten Kutai Barat.

2. Profil Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Sejarah Kantor Kesatuan Bangsa Politik dan Perlindungan Masyarakat dibentuk berdasarkan Perda Nomor 17 Tahun 2008, tentang Pembentukan Organisasi dan Tata kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Kab. Aceh Tengah, yang merupakan unsur pelaksana tugas tertentu Pemerintah Daerah di bidang Kesatuan Bangsa dan Politik yang dipimpin oleh seorang Kepala yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Awalnya pada zaman Orde Baru, dibentuklah Kantor Sospol (Sosial-Politik) yang mana pendirian kantor ini untuk mencegah dan berkembangnya paham komunis yang berkembang di tengah masyarakat. Kantor Sospol yang ada di setiap Provinsi, Kota dan

Kabupaten memang digunakan untuk mencegah paham komunisme dan paham radikal lainnya, sehingga Kantor Sospol ini kental dengan masalah politiknya. Pada berakhirnya Orde Baru (Orba) tahun 1998, Kantor Sospol ini berubah namanya menjadi Kantor Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat (Kesbangpol dan Linmas) yang mana kerjanya lebih menitikberatkan pada keadaan masalah politik daerah masing-masing serta ketertiban masyarakat. seperti menjaga keutuhan NKRI dan meningkatkan wawasan kebangsaan, kerukunan umat beragama, Partai politik dan Ormas.

Sekarang ini Kantor Kesbangpol dan Linmas (Kesbangpol dan Linmas) ini berubah namanya lagi menjadi Kantor Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) karena semenjak kehadiran Satuan Pol PP (Satpol PP) yang kerjanya pada masalah penegakan Perda, yaitu keamanan ketertiban masyarakat, sehingga kerja yang diemban oleh Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik selama ini yaitu kerja Linmasnya telah otomatis diambil alih oleh Satpol PP. Berdasarkan PP. 6 Tahun 2010.

3. Visi Misi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara

Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara mempunyai visi dan misi yang melandasi dan merupakan tujuan secara umum yang ingin dicapai Badan Kesatuan

Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara visi dan misi yang dimaksud adalah:

a. Visi

Terwujudnya Masyarakat yang Damai, Tentram, Demokratis dan Berwawasan Kebangsaan dalam Kesatuan Bangsa dan Politik

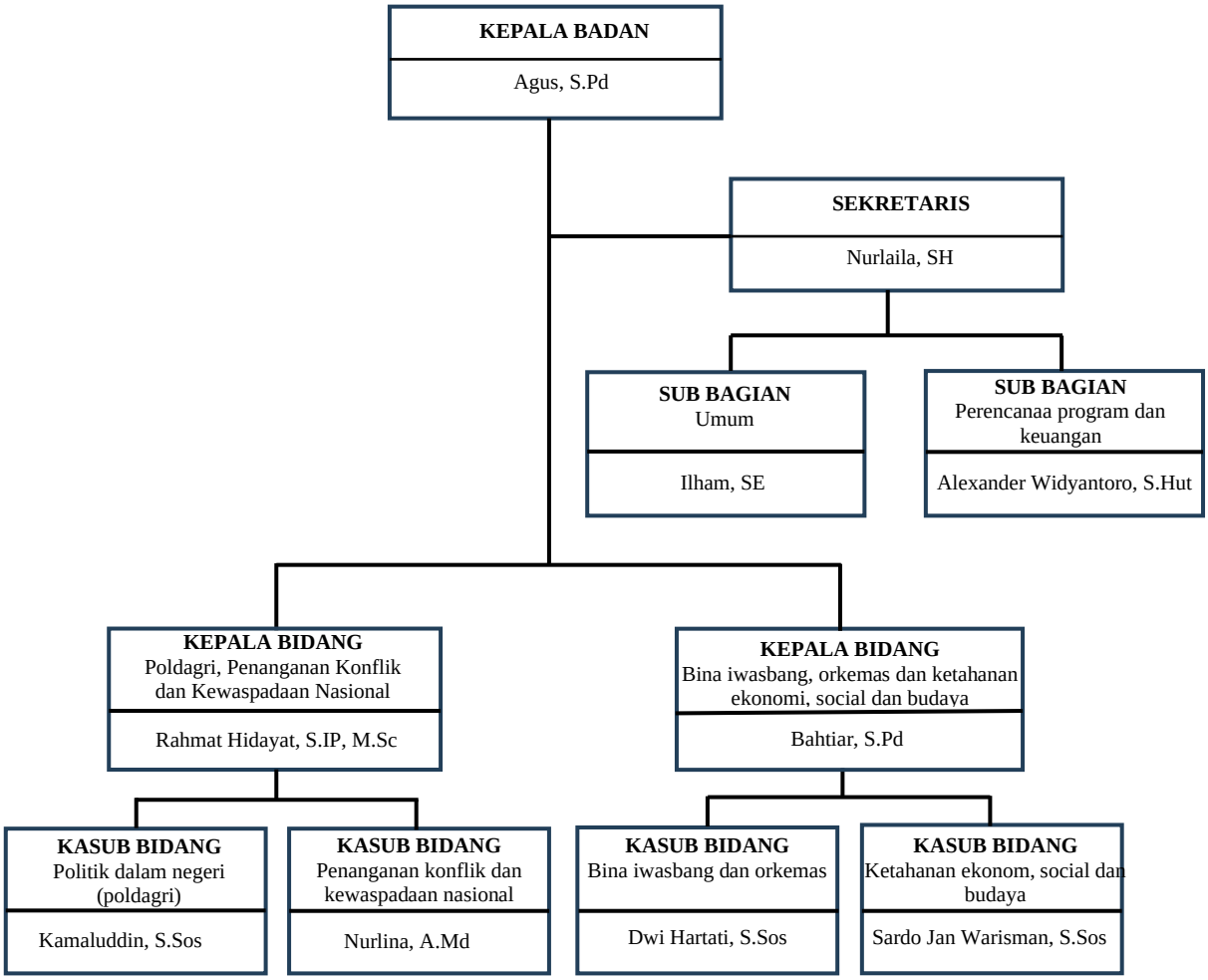
b. Misi

1) Memelihara dan memantapkan keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia.
2) Memantapkan sistem politik dalam negeri yang demokratis dalam Negara Kesatuan Republik Indonesia
3) Memantapkan Wawasan Kebangsaan, Ideologi dan kewaspadaan nasional, pembauran bangsa, kesadaran dan kemampuan bela Negara serta Penguatan Ketahanan Ekonomi dalam tatanan politik, sosial, budaya dan hukum segenap warga Negara, dengan didukung berperannya institusi – institusi sosial, ekonomi dan budaya masyarakat bagi penguatan integrasi sosial.

4. Struktur organisasi badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten Penajam Paser Utara

Struktur organisasi merupakan sistem yang digunakan untuk mendefinisikan dalam sebuah organisasi, dimana setiap individu atau sumber daya manusia yang berada pada lingkungan

perusahaan tersebut memiliki posisi dan fungsi masing-masing. Struktur organisasi sangat membantu untuk memudahkan terlaksananya tugas dan program yang telah direncanakan. Struktur organisasi berfungsi panduan kepada sumber daya manusia untuk melaksanakan tugas dan fungsi unit kerja agar seluruh pekerjaannya dapat mencapai tujuan yang ingin dicapai. Badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten Penajam Paser utara mempunyai struktuk organisasi sebagai berikut:



Gambar 4.2 Struktur Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara

Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara dipimpin oleh kepala badan, yang membawahi terdapat 2 (Dua) bidang yang terdiri dari:

1) Kepala Bidang Poldagri, Penanganan Konflik dan Kewaspadaan Nasional, yang terdiri dari 2 (dua) sub bidang
   a. Kasub Bidang, politik dalam negeri (poldagri)

b. Kasub bidang Penanganan konflik dan kewaspadaan nasional

2) Kepala Bidang Bina iwasbang, orkemas dan ketahanan ekonomi, sosial dan budaya, yang terdiri dari 2 (dua) bidang

a. KASUB BIDANG, Bina iwasbang dan orkemas

b. KASUB BIDANG, Ketahanan ekonom, social dan budaya

5. Kepegawaian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara

Identitas pegawai di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara berupa penggambaran situasi pegawai Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara. Berikut tabel identitas Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel 4.1 Identitas Pegawai Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah
1	SMA	23
2	DIII	3
3	S1	18
4	S2	2
	Total	46

Sumber data: Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara

Dari tabel 4.1 di atas dapat dilihat bahwa sebagian besar pegawai Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.

memiliki tingkat pendidikan SMA sehingga bisa dikatakan bahwa kualitas sumber daya manusia badan kesatuan bangsa dan politik Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara Sebagian besar masih berpendidikan SMA. Untuk melihat masa kerja dan kualitas pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara dapat juga dilihat berdasarkan golongannya. Berikut tabel identitas pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara berdasarkan golongannya

Tabel 4. 2 Identitas Pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara Berdasarkan Golongannya

No	Golongan	Jumlah
1	III/a	5
2	III/b	1
3	III/c	1
4	III/d	6
5	IV/a	2
6	IV/b	1
7	THR	30
Total		46

Sumber data: Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.

Data tabel 4.2 diatas menunjukan bahwa sebagian besar pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara memiliki jenjang pangkat atau golongan III, hal ini berarti pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara bisa dikatakan berpengalaman karena rata-rata mereka telah bekerja dengan masa kerja yang sudah cukup lama. Selain berdasarkan golongan pegawai di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara juga dibagi dalam beberapa unit kerja seperti yang di gambarkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.3 Data Pegawai Berdasarkan Unit Kerja

No	Nama	Nama Jabatan	Unit Kerja/Instansi
1	Agus,S.Pd	Kepala Badan	Badan Kesatuan bangsa dan politik
2	Nurlaila,Sh,Mh	Sekretaris	Badan Kesatuan bangsa dan politik
3	Rahmat Hidayat,S.Ip,M.Sc	Kabid Poldagri, Penanganan Konflik & Kewaspadaan Nasional	Badan Kesatuan bangsa dan politik
4	Bahtiar,S.Pd	Kabid. Bina Iwasbang,Orkemas & Ketahanan Ekonomi Sosial Budaya	Badan Kesatuan bangsa dan politik
5	Sardo Jan Warisman,S.Sos	Analisis Ahli muda	Badan Kesatuan bangsa dan politik
6	Ilham,Se	Kasubbag umum	Badan Kesatuan bangsa dan politik
7	Alexzander Widyantoro, S.Hut	Perencana ahli muda	Badan Kesatuan bangsa dan politik
8	Kamaludin, S.Sos	Analisis ahli muda	Badan Kesatuan bangsa dan politik
9	Andrias Saputra,S.Sos	Analis perencana	Badan Kesatuan bangsa dan politik
10	Dwi Hartati,S.Sos	Analisis ahli muda	Badan Kesatuan bangsa dan politik
11	Nurlina, A.Md	Verifikator keuangan	Badan Kesatuan bangsa dan politik

12	Asriani,S.S	Analis ketahanan budaya	Badan Kesatuan bangsa dan politik
13	Rosy Prameswari Kurachman, S.Ip	Analis ketahanan sosisal	Badan Kesatuan bangsa dan politik
14	Abdul Ahad Riki,S.H	Analis politik dalam negeri	Badan Kesatuan bangsa dan politik
15	Andriani Sulistia Ningrum,S.E	Analis ketahanan ekonomi	Badan Kesatuan bangsa dan politik
16	Hairul	Pengadministrasian umum	Badan Kesatuan bangsa dan politik

Sumber data: Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.

Berikut data jenis pelayanan dan jumlah pelayanan yang ada pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser utara.

Tabel 4.4 Data Jenis Pelayanan Dan Jumlah Yang Dilayani Tahun 2022-2023

No	Jenis Pelayanan	Tahun 2022	Tahun 2023
1	Surat izin penelitian	2	7
2	Pelayanan Ormas	52	59
	Total	54	66

Sumber data: Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kab. Penajam Paser Utara

Berdasarkan data jenis pelayanan diatas dari tahun 2022 sampai 2023 mengalami peningkatan. Dimana dari tahun 2022 bertotal 54 yang kemudian di tahun 2023 meningkat menjadi 66 pelayanan.

B. Hasil Penelitian Pelaksanaan Pelayanan Publik Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara

Berdasarkan hasil pengumpulan data dari hasil observasi dan wawancara maka diperoleh data Bagaimana Strategi Pelayanan Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara berdasarkan uu 25 tahun 2009.

Lembaga selaku penyelenggara layanan publik wajib melaksanakan komponen standar pelayanan yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut sehingga pengguna layanan (masyarakat) mengetahui mengenai bagaimana pelaksanaan tugas dan kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik, sejak dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan atau pengendalian. Seluruh kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Untuk itu, sejalan dengan penelitian ini yang bertujuan mengetahui bagaimana kepatuhan Lembaga (Unit Layanan Publik) terhadap pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, maka penelitian ini mencoba melihat apakah

Lembaga pada Unit Layanan Publik sudah melaksanakan kewajibannya untuk membuat dan mengumumkan/memajang indikator-indikator yang menjadi komponen standar pelayanan dalam Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009.

1. Kepentingan Umum

Pelayanan publik harus senantiasa mengutamakan masyarakat dalam pelaksanaannya dengan tetap memperhatikan tanggung jawab tertentu, sesuai dengan prinsip kepentingan umum. Seperti Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara menyediakan produk pelayanan berupa Ormas Tanda Lapor, Rekomendasi Perizinan PKL/Penelitian, Tanda Lapor Partai Politik, Penerbitan/Perpanjangan Surat Keterangan Lapor Orang Asing (SK.LOA).

Terkait penempatan pegawai di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara sudah sesuai dengan bidangnya. Sebagaimana yang diucapkan oleh “AS” selaku Kepala Badan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yakni:

"Dalam penempatan pegawai sudah sesuai dengan bidangnya namun untuk rekrutmen mengenai pegawai yang ada di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara ini bukan menjadi kewenangan dari pihak OPD Kesbangpol itu sendiri tapi merupakan kewenangan dari badan kepegawaian sumber daya

manusia (BKSDM) tetapi kalau untuk pembagian staf-staf yang ada dibidang-bidang Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik memang kewenangan dari pada Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara dan Sekretariat ataupun yang didelegasikan ke para Kabid nya"

(Sumber: Wawancara pada tanggal, 5 september 2023).

Sehingga dalam pemberian pelayanan hanya dilakukan oleh pegawai dibidang nya, jika berhalangan hadir maka tidak ada pelayanan di Badan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara, Sebagaimana yang diucapkan oleh “DH” Selaku Kasubbid Bina iwasbang dan orkemas yakni:

"Masing-masing bidangnya, kalau enggak ada orang nya udah enggak ada pelayanan, menunggu orang yang berkompeten dibidang nya, seharusnya sih harus bisa semua"

(Sumber: Wawancara pada tanggal 5 September 2023)

Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara sudah mengupayakan memberikan pelayanan publik berdasarkan kepentingan umum, dengan adanya perhatian aparat terhadap masyarakat yang belum memahami tentang prosedur dan tata cara pelayanan, dengan menjelaskan kepada masyarakat.

Hal ini berdasarkan wawancara penulis dengan “AS” selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara mengungkapkan bahwa:

"Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai selalu memberikan pelayanan yang terbaik dengan memperhatikan masyarakat terkait persyaratan pelayanan"

(Sumber: Wawancara pada tanggal 5 September 2023).

Dalam pelayanan tersebut Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara berusaha memberikan pelayanan yang terbaik tanpa menyulitkan masyarakat. Studi lapangan yang dilakukan mengungkapkan bahwa Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara secara konsisten memberikan pelayanan publik yang prima untuk kepentingan rakyat.

2. Dasar Hukum

Atas dasar asas kepastian hukum tersebut dapat dibuktikan bahwa pemerintah wajib mentaati peraturan dan undang-undang yang telah ditetapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kepastian hukum adalah aturan-aturan yang dapat diandalkan oleh masyarakat untuk memandu tingkah lakunya dalam segala aspek kehidupan dan pergaulannya.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa dalam memberikan pelayanan rekomendasi/perizinan sudah sesuai aturan dan tidak ada pungutan liar di Bidang Politik Dalam Negeri Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara. Hal ini berdasarkan wawancara penulis dengan “AS” Selaku Kepala Badan Kesatuan

Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara mengungkapkan bahwa:

"Tentunya sudah untuk pelayanan rekomendasi sudah sesuai dengan SOP surat izin penelitian sudah termaktub di dalam surat izin penelitian berdasarkan aturan yang sudah ada rekomendasi penelitian itu sendiri dan dalam pelayanan tersebut gratis".

(Sumber: Wwancara pada tanggal 5 September 2023).

Selain itu, juga diperkuat dengan hasil wawancara penulis dengan “IS” masyarakat yang melakukan pelayanan rekomendasi/perizinan di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara “IS” bahwa:

"Tidak ada biaya dalam mengurus surat di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara "

(Sumber: Wawancara pada tanggal 6 September 2023).

Dari penelitian lapangan menemukan tersebut bahwa Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara telah mengikuti proses kepastian hukum dalam memberikan layanannya, termasuk merujuk pada pasal-pasal terkait UU No. 25 Tahun 2009, Prosedur Operasi Standar, Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian

3. Kesamaan Hak

Penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan asas kesamaan hak menunjukkan bahwa pemerintah tidak membeda-bedakan dalam melayani masyarakat luas tanpa memandang jenis kelamin, suku, ras, atau karakteristik lain seseorang. Menurut Ibrahim (dalam Silmi, 2019), paling tidak di dalam pelayanan harus ada persamaan hak baik bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan publik yang menyatakan bahwa hak dan kewajiban baik bagi penyelenggara maupun penerima pelayanan publik, harus tegas dan diketahui secara luas oleh masing-masing pihak, pelaksanaannya tidak diragukan lagi.

Hasil wawancara penulis dengan “AS” selaku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara mengungkapkan bahwa:

"Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kami tidak membeda-bedakan antara masyarakat yang satu dengan yang lain baik islam maupun non islam tetap sama"

(Sumber: Wawancara pada tangggal 5 September 2023).

Berdasarkan penelitian lapangan, para penyedia layanan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara tidak membeda-bedakan ras, agama, atau suku ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat, Mayoritas Tenaga aparatur muslim yang masih melayani Masyarakat selain masyarakat non-Islam menjadi buktinya.

4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Penyelenggaraan pelayanan publik harus didasarkan pada keseimbangan hak dan kewajiban antara pemerintah dan masyarakat, sementara masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh hak berupa status hukum kewarganegaraan, penyedia layanan harus mampu menyeimbangkan antara hak dan kewajiban agar dapat memenuhi tugas dan kewajibannya untuk memenuhi kebutuhan banyak orang.

Hasil wawancara penulis dengan sodara “NH” selaku masyarakat yang menerima pelayanan rekomendasi/perizinan di Bidang Politik Dalam Negeri Badan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yakni:

"Saya membuat surat rekomendasi magang tapi sampai 3 hari baru jadi"

(Sumber: Wawancara pada tanggal 6 September 2023).

Hasil penelitian di lapangan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara kurang memberikan keseimbangan yang baik antara hak dan kewajiban. Padahal masyarakat yang seharusnya dilayani dengan segera, ternyata ada yang tidak mematuhi waktu yang diberikan, yaitu melebihi 2 hari.

5. Keprofesionalan

Pelayanan publik berdasarkan asas keprofesionalan ditunjukkan bahwa pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat harus selalu mengutamakan kemampuan, keterampilan dan moral dari para pegawai. Menurut Menurut Tjokrowinoto (dalam Djiko & Arimawa, 2016, p. 10), profesionalisme adalah Kompetensi untuk melaksanakan tugas dan untuk menyediakan layanan publik kualitas tinggi, ketepatan waktu dan prosedur mudah.

Menurut "AS" selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yakni:

"Terkait SDM ya memang sering terkendala, hal ini dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara"

(Sumber: Wawancara pada tanggal 5 September 2023).

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara masih sering terkendala dalam hal pelayanan. Hal ini dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara

6. Partisipatif

Pelayanan publik berdasarkan asas partisipasi menunjukkan bahwa dengan senantiasa memperhatikan kebutuhan, cita-cita, dan aspirasi masyarakat, dimaksudkan agar penyelenggaraan pelayanan

publik dapat meningkatkan peran dan partisipasi masyarakat. Partisipatif (partisipasi) merupakan keikutsertaan satu atau lebih orang dalam suatu aktivitas, seperti keikutsertaan mental, emosional dan fisik dengan mendayagunakan keterampilan yang ada (bernisiatif) dalam segala aktivitas mengimplementasikan dan membantu pencapaian tujuan dan tanggung jawab atas segala keikutsertaannya (Silmi, 2019, p. 31).

Dalam keikutsertaan pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara pimpinan Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara selalu memantau aktivitas pelayanan. Sebagaimana yang diucapkan oleh “AS” selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.

Berdasarkan hasil wawancara “AS” selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara menyatakan bahwa :

“mengenai pemasaran/penyampaian layanan biasanya kami melakukan penyampaian layanan secara langsung terhadap masyarakat Ketika dia datang berkunjung ke kantor”. (Sumber: wawancara pada tanggal 5 September 2023)

Adapun pernyataan “DH” selaku pegawai administrasi menyatakan bahwa :

“dalam penyampaian layanan pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara, kami biasanya terlebih dahulu memberi penjelasan terkait berkas persyaratan yang harus disiapkan oleh masyarakat yang ingin mengurus surat menyurat”. (Sumber : wawancara pada tanggal 6 September 2023)

Lanjut pernyataan dari “NH” selaku perwakilan masyarakat yang telah membuat perizinan penelitian menyatakan bahwa:

“penyampaian layanan pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara saya rasa cukup baik, karena penyampaian layanan dijelaskan secara detail sehingga mudah untuk di mengerti”. (Sumber : wawancara pada tanggal 6 September 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat simpulkan bahwa pemasaran/penyampaian layanan pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara sudah sangat baik. para pegawai dapat memberikan sosialisasi dengan baik dan jelas sehingga membuat masyarakat mudah paham terkait layanan yang diberikan.

7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

Sesuai dengan asas perlakuan yang sama, yang melandasi pelayanan publik, pemerintah harus memastikan bahwa masyarakat yang dilayaninya diperlakukan sama dan tanpa prasangka apapun.

Sebagaimana yang diucapkan oleh “AS” Selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yakni:

"Tentu, kami telah memberikan pelayanan yang sama antara yang mampu dan tidak mampu itu sama aja"

(Sumber: Wawancara pada tanggal 5 September 2023).

Selain itu, juga diperkuat dengan hasil wawancara penulis dengan masyarakat yang melakukan pelayanan rekomendasi/perizinan di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara “HS” Selaku Pengurus Organisasi:

"Engga ada perbedaan yang terjadi, semuanya dilayani sama"

Dari hasil penelitian tersebut dapat diketahui bahwa Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara telah berupaya untuk memberikan akses pelayanan publik yang merata bagi semua orang, tanpa memandang kekayaan atau keadaan. Sama halnya dengan pejabat, keduanya tetap mendapatkan pelayanan dan tidak mengalami diskriminasi.

8. Keterbukaan

Berdasarkan asas keterbukaan, pelayanan publik menunjukkan bahwa pemerintah harus menyelenggarakannya secara transparan dan segala sesuatu yang berkaitan dengannya harus tersedia, dapat diakses, dan mudah dipahami oleh masyarakat luas. Keterbukaan adalah setiap orang berhak mendapatkan jaminan kebebasan dalam mengakses informasi terkait pelaksanaan pemerintahan yaitu informasi kebijakan, proses perumusan dan implementasi serta hasil yang diterima serta suatu keadaan di mana dalam semua aspek prosedur

pelaksanaan pelayanan dapat diketahui dan terbuka untuk semua orang dan semua pihak yang benar-benar membutuhkannya.

Hasil wawancara penulis dengan “WS” selaku masyarakat yang menerima pelayanan rekomendasi/perizinan di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yakni:

"Informasi yang dapat diperoleh hanya ditempel di kertas itu pun tidak terlihat sehingga saya tetap menanyakan kepada pegawai nya" (Sumber: Wawancara pada tanggal 6 September 2023).

Temuan studi tersebut menunjukkan bahwa Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara telah berupaya memberikan pelayanan secara transparan namun mengenai keterbukaan informasi pelayanan walaupun sudah terdapat Website Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yaitu https://kesbangpol.penajamkab.go.id/

9. Akuntabilitas

Penyelenggaraan pelayanan publik harus transparan dan akuntabel sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, berdasarkan prinsip akuntabilitas. Akuntabilitas mengacu pada tugas-tugas yang terkait dengan tanggung jawab atas pencapaian atau kegagalan misi, tujuan, dan sasaran organisasi sebagaimana ditetapkan oleh penggunaan media akuntabilitas secara teratur.

Sebagaimana yang diucapkan oleh “NH” selaku masyarakat yang melakukan pelayanan rekomendasi/perizinan di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yakni:

"Jika ada kesalahan dalam penulisan pegawai nya langsung sigap memperbaiki suratnya"

(Sumber: Wawancara pada tanggal 6 September 2023).

Riset dilapangan menunjukkan bahwa Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara telah melakukan upaya memberikan pelayanan yang akuntabilitas yaitu tanggap dalam memperbaiki keluhan jika ada kesalahan dalam penulisan surat

10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah menyediakan fasilitas untuk membantu ibu hamil, lanjut usia, dan penyandang disabilitas, sesuai asas fasilitas dan perlakuan khusus. Selain itu, ada praktik yang lebih fokus pada kelompok rentan yang membutuhkan layanan publik.

Hasil wawancara penulis dengan “AS” selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yakni:

"Belum ada fasilitas khusus untuk kelompok rentan"

(Sumber: Wawancara pada tanggal 5 September).

Hasil pemantauan menunjukkan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara belum memberikan akses kepada kelompok rentan terhadap fasilitas yang direkomendasikan.

11. Ketepatan Waktu

Sesuai dengan gagasan ketepatan waktu, penyampaian layanan pemerintah kepada publik harus sesuai dalam jumlah waktu yang ditentukan.

Adapun hasil wawancara mengenai waktu yang dibutuhkan oleh Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara dalam membuat surat perizinan dengan “DH” selaku pegawai administrasi menyatakan bahwa :

“waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan surat perizinan di kantor ini tergantung dari surat perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat. karena kita disini masih terbatas oleh pegawai jadi biasanya ada yang kami suruh menunggu beberapa hari dulu untuk menyelesaikannya tetapi ada juga pembuatan surat perizinan yang bisa langsung di tunngu seperti surat izin penelitian kalau itu tidak memerlukan waktu yang lama satu haripun bisa selesai tergantung persyaratan dan kelengkapan berkas yang di ajukan oleh masyarakat”.
(Sumber : wawancara pada tanggal 5 September 2023)

Lanjut pernyataan “IS” selaku masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan Organisasi Masyarakat menyatakan bahwa :

“saya rasa pembuatan surat perizinan di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara dapat dikatakan sedikit lambat, Karena waktu saya mengurus persuratan saya disuruh kembali 2 hari kemudian. Tapi sisi baiknya pegawainya bertanggung

jawab menghubungi saya ketika surat yang saya butuhkan sudah selesai". (Sumber : wawancara pada tanggal 6 September 2023)

Dari hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara masih sering terkendala dalam hal penyelesaian surat menyurat dengan tepat waktu. Hal ini dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.

12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Penyelenggaraan pelayanan publik harus cepat, sederhana, dan dapat dijangkau oleh banyak orang/semua golongan tanpa dibayar atau dipungut bayaran, sebagaimana ditunjukkan oleh konsep pelayanan cepat, nyaman, dan mudah.

Dalam pelayanan rekomendasi/perizinan di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara terkait kecepatan masih ada beberapa faktor yang mempengaruhi, namun tetap mengupayakan memberikan pelayanan yang cepat sesuai dengan ketepatan waktu yang sudah ditentukan.

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kepuasan masyarakat terkait sarana dan prasarana, "WS" selaku perwalikan masyarakat yang telah membuat perizinan organisasi masyarakat SENKOM menyatakan bahwa*:*

"dalam fasilitas pelayanan utamanya hal tempat sangat mempengaruhi, yang saya suka dari Badan Kesatuan Bangsa Dan

Politik Penajam Paser Utara itu ruang tunggunya yang nyaman karena kita diberi duduk disofa sehingga kita tidak capek kalau kita duduk terlalu lama". (Sumber : wawancara pada tanggal 6 September 2023)

Adapun pendapat lain mengenai kepuasan masyarakat terkait pelayanan administrasi, "HS" selaku perwalikan organisasi masyarakat (ORGANISASI MASYARAKAT) RAKAT yang telah membuat perizinan organisasi masyarakat menyatakan bahwa :

"saya merasa cukup puas dengan pelayanannya. Kan perspektif mengenai puas tidaknya suatu pelayanan itu tergantung dari individu itu sendiri, dan saya merasa cukup puas. Dengan pelayanan administrasinya karena keramahan pegawainya menyambut kita saat kita baru datang". (Sumber : wawancara pada tanggal 6 September 2023)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa masyarakat sudah cukup puas dengan sarana dan prasarana serta pelayanan administrasi yang diberikan oleh Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan pada hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dengan judul strategi pelayanan administrasi pada badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten penajam paser utara dapat ditarik Kesimpulan Bahwa

Kualitas pelayanan di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara belum diupayakan secara maksimal untuk diberikan sesuai dengan indikator prinsip pelayanan publik dalam Pasal 4 UU Nomor 25 Tahun 2009, termasuk Profesionalisme dari kualitas sumber daya manusia yang kurang disiplin, Ketepatan waktu masih menjadi kendala karena dipengaruhi oleh fasilitas penunjang pelayanan yang kurang memadai dan persyaratan yang kurang lengkap, dari kualitas layanan segi waktu belum sempurna dalam penyelesaikan beberapa surat perizinan itu masih harus membutuhkan waktu lebih dari 24 jam dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia (SDM) pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara. serta Penyediaan fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan yang belum tersedia.

Berdasarkan dari hasil penelitian maka Strategi Pelayanan Di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yaitu dengan berdasar uu 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban: 1.

Menyusun dan menetapkan standar pelayanan; 2. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan ma-klumat pelayanan. 3. Menempatkan pelaksana yang kompeten. 4. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai. 5. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik. 6. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. 7. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundangundangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik. 8. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan. 9. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya. 10. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik. 11. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan. 12. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (Pasal 15 UU No 29 Tahun 2009) Adapun asas-asas pelayanan publik berdasarkan Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009 adalah: 1. Kepentingan umum, yaitu memberikan pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan. 2. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan. 3. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan

tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi. 4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu memenuhi hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. 5. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas. 6. Partisipatif, yaitu meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. 7. Persamaan perlakuan atau tidak deskriminasi, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil. 8. Keterbukaan, yaitu setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. 9. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. 11. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. 12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

B. Saran

Pada penelitian ini peneliti akan memberi saran terkait dengan dua permasalahan yang di temukan yaitu persoalan waktu penyelesaian pemberian layanan dan fasilitas kepegawaian

beberapa saran dari peneliti untuk meningkatkan pelayanan masyarakat yang diberikan pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara, antara lain;

Dalam permasalahan waktu dari segi pelayanan pembuatan surat perizinan kiranya badan kesatuan bangsa dan politik Kabupaten penajam paser utara dapat merekrut atau menambah pegawai pada bidang tersebut agar tidak lagi kekurangan SDM dan dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi agar dapat meningkatkan fasilitas pelayanan dan memperbaiki komputer yang kurang memandai atau sering eror; dan agar dapar memberikan sosialisasi terkait informasi pelayanan baik secara langsung dengan masyarakat maupun tidak langsung seperti menyediakan informasi pelayanan secara lengkap

Untuk Solusi atas kelemahan-kelemahan yang ada (Pasal 15 UU No 29 Tahun 2009) Adapun asas-asas pelayanan publik berdasarkan Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009 adalah: 1. Kepentingan umum, yaitu memberikan pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan. 2. Kepastian hukum, yaitu jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan. 3. Kesamaan hak, yaitu pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status

ekonomi. 4. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu memenuhi hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan. 5. Keprofesionalan, yaitu pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas. 6. Partisipatif, yaitu meningkatkan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. 7. Persamaan perlakuan atau tidak deskriminasi, yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil. 8. Keterbukaan, yaitu setiap penerima layanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan. 9. Akuntabilitas, yaitu proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. 10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan. 11. Ketepatan waktu, yaitu penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan. 12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

DAFTAR PUSTAKA

Amirullah, R U. 2020. “Manajemen strategi pelayanan perpustakaan perguruan tinggi berbasis teknologi informasi dalam meningkatkan literasi mahasiswa,” 1–188.

Anita asriani. 2022. “Strategi Peningkatan Kecamatan Pelayanan Publik Dikantor Kecamatan Ujung Kota Parepare,” no. 8.5.2017: 2003–5.

Arifin, Zainal. 2013. *Evaluasi Pembelajaran*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.

Astari, Asnidar. 2017. “Peraturan Menteri dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2017,” 1–14.

Atmadjati, Arista. 2018. *Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini.* 1 ed. Vol. 1. Deepublish.

Amsyah, Zulkifli. 2005. *Manajemen Kearsipan* (Cetakan kesembilan). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Bagong, S. (2005). Metode Penelitian Sosial. Jakarta: Kencana Prenanda Media Group.

Datus Salam, Mella Alkhori, dan Brillian Rosy. 2022. “Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terhadap Kepuasan Masyarakat.” *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik* 9 (3): 377–91. https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.360.

David, Fred r. 2010. *Manajemen Strategis Konsep*. 12 ed. Jakarta: Salemba Empat.

Djiko, R., & Arimawa, P. S. (2016). Profesionalisme pelayanan publik aparatur pemerintah kecamatan tobelo tengah kabupaten halmahera utara. Uniera, 5(2), 9–17. https://journal.uniera.ac.id/pdf_repository/juniera116VpjQbu6sgf7JBn-PgAvoPcFrk.pdf

Efendy, Onong Uchyana. 2007. *Ilmu Komunikasi Teori dan Praktek*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.

Efyanti, Yasni. 2018. “Peran Kesatuan Bangsa dan Politik Linmas dalam Pembinaan Organisasi Sosial Politik dan Organisasi Kemasyarakatan.” *Islamika : Jurnal Ilmu-Ilmu Keislaman* 18 (02): 65–79. https://doi.org/10.32939/islamika.v18i02.311.

Fauzi, Aulia Asmul. 2017. “Peran Lembaga Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatra Utara dalam Pemberdayaan Organisasi

Masyarakat.” Skripsi, Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.

Glueck, William F, dan Lawrence R Jauch. 1998. *Manajemen Strategis dan Kebijakan Perusahan*. 3 ed. Jakarta Erlangga, 1998.

Hasibuan, Malayu S.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Hermiken, Suci. 2022. “Peran Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Sungai Penuh dalam Pembinaan Organisasi Sosial Politik Organisasi Kemasyarakatan.” *Jurnal Administrasi Nusantara Maha* 4 (1): 1–10.

Hidayanty, Dian Nur. 2007. “Strstegi Pelayanan Administrasi di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Takalar.” *Angewandte Chemie International Edition, 6(11), 951–952.*

Hidayat, N. 2019. “Organisasi Masyarakat dan Ketertiban Umum (Studi Tentang Keterlibatan Pemuda Pancasila dalam Bentrokan Massa di DKI Jakarta, Jawa Barat dan Banten Tahun 2013-2018).” *Repository.Uinjkt.Ac.Id*.http://repository.uinjkt.ac.id/dspace/handle/123456789/49309.

Kadarman, A.M. 2001. *Pengantar Ilmu Manajemen*. Jakarta : Prenhallindo.

Karlina, Eulin, Oki Rosanto, dan Nur Eka Saputra. 2019. “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur.” *Widya Cipta - Jurnal Sekretari dan Manajemen* 3 (1): 7–16. https://doi.org/10.31294/widyacipta.v3i1.5011.

Maleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT Remaja Rosdakarya.

Mukhtar. 2013. *Metode Praktis Penelitian Deskriptif Kualitatif*. Jakarta: Referensi: Refrensi. http://pustaka.faterna.unand.ac.id//index.php?p=show_detail&id=2625.

Mutohar, P. M. (2019). Formulasi Strategi Peningkatan Mutu Institut Agama Islam Negeri (IAIN) di Jawa Timur: indonesia. Jurnal Manajemen Pendidikan Islam Al-Idarah, 4(2), 14-23.

Nasution, Ibrahim Syah. 2022. “Peran badan Kesatuan dan Politik dalam Pengawasan Organisasi Kemasyarakatan di Kabupaten Padang Lawas Utara.” Thesis, ILMU ADMINISTRASI PUBLIK PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA MEDAN.

Shahlia, Dina. 2019. “Strategi Pelayanan dalam Meningkatkan Jumlah Masyarakat pada Usaha Waralaba Rocket Chicken Palangka Raya.” *Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi dan Ilmu Ekonomi* 2 (1): 1–19. http://www.scopus.com/inward/record.url?eid=2-s2.0-

84865607390&partnerID=tZOtx3y1%0Ahttp://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=2LIMMD9FVXkC&oi=fnd&pg=PR5&dq=Principles+of+Digital+Image+Processing+fundamental+techniques&ots=HjrHeuS_.

Steiner, George A., dan Miner Jhon B. 1999. *Manajemen Strategi*. Jakarta Erlangga.

Sugiyono. 2021. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Cetakan Ke. Bandung: Bandung: Alfabeta, 2021 ©2021.

Suratno. 2013. "Konsep Kemampuan Sumber Daya Manusia." *Artikel Kepegawaian*, 1. http://sulut.kemenag.go.id/file/file/kepegawaian/aunw.

Syaidatul Nugrahinni, S & Herbasuki Nurcahyanto. 2016. "Analisis Kinerja Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang." *Journal Publicuho* 4 (2): 433. https://doi.org/10.35817/jpu.v4i2.18076.

Sinambela, Lijan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Edisi Keenam. Bumi Aksara, Jakarta.

Silmi, I. (2019). Kualitas Pelayanan Administratif Di Kntor Kecamatan CiPAKU Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, 6*(3), 23-34. https://jurnal.unigal.ac.id/index.php/dinamika/article/view/2804

Tjiptono, F. (2000). Strategi Pemasaran. Edisi 3. Yogyakarta: Andi

Thompson, Arthur A, Margaret A Peteraf, A.J Strickland III, Alex Janes, John E Gamble, dan Ciara Sutton. 2008. *Crafting & Executing Strategy the Quest for Competitive Advantage Concept & Cases*. 15 th Edit.

LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

1. *Bagaimana sarana dan prasarana yang ada pada badan kesatuan bangsa dan politik kabupaten Penajam paser utara?*
2. *Bagaimana Pemasaran/penyampaian layanan pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara?*
3. *Apakah dalam pembuatan surat perizinan dan pelayanan lainnya dikenakan biaya kepada Masyarakat?*
4. *Apakah pelayanan pembuatan surat perizinan memerlukan waktu yang sangat lama pada saat pembuatan surat penelitian?*
5. *Upaya apa yang dilakukan untuk Memahami persepri kendala masyarakat terhadap Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara?*
6. *Bagaimana mempertahan kinerja Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara?*
7. *Bagaimana prosedur pelayanan administrasi pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara?*
8. *Bagaimana kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang ada pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara?*

Catatan Lapangan

Terkait penempatan pegawai di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara sudah sesuai dengan bidangnya. Sebagaimana yang diucapkan oleh “AS” selaku Kepala Badan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yakni:

"Dalam penempatan pegawai sudah sesuai dengan bidangnya namun untuk rekrutmen mengenai pegawai yang ada di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara ini bukan menjadi kewenangan dari pihak OPD Kesbangpol itu sendiri tapi merupakan kewenangan dari badan kepegawaian sumber daya manusia (BKSDM) tetapi kalau untuk pembagian staf-staf yang ada dibidang-bidang Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik memang kewenangan dari pada Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara dan Sekretariat ataupun yang didelegasikan ke para Kabid nya"

(Sumber: Wawancara pada tanggal, 5 september 2023).

Sebagaimana yang diucapkan oleh “DH” Selaku Kasubbid Bina iwasbang dan orkemas yakni:

"Masing-masing bidangnya, kalau enggak ada orang nya udah enggak ada pelayanan, menunggu orang yang berkompeten dibidang nya, seharusnya sih harus bisa semua"

(Sumber: Wawancara pada tanggal 5 September 2023)

Hal ini berdasarkan wawancara penulis dengan “AS” selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara mengungkapkan bahwa:

"Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat pegawai selalu memberikan pelayanan yang terbaik dengan memperhatikan masyarakat terkait persyaratan pelayanan"

(Sumber: Wawancara pada tanggal 5 September 2023).

berdasarkan wawancara penulis dengan “AS” Selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara mengungkapkan bahwa:

"Tentunya sudah untuk pelayanan rekomendasi sudah sesuai dengan SOP surat izin penelitian sudah termaktub di dalam surat izin penelitian berdasarkan aturan yang sudah ada rekomendasi penelitian itu sendiri dan dalam pelayanan tersebut gratis".

(Sumber: Wwancara pada tanggal 5 September 2023).

Selain itu, juga diperkuat dengan hasil wawancara penulis dengan “IS” masyarakat yang melakukan pelayanan rekomendasi/perizinan di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara “IS” bahwa:

"Tidak ada biaya dalam mengurus surat di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara "

(Sumber: Wawancara pada tanggal 6 September 2023).

Hasil wawancara penulis dengan “AS” selaku Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara mengungkapkan bahwa:

"Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat kami tidak membeda-bedakan antara masyarakat yang satu dengan yang lain baik islam maupun non islam tetap sama"

(Sumber: Wawancara pada tangggal 5 September 2023).

Hasil wawancara penulis dengan sodara “NH” selaku masyarakat yang menerima pelayanan rekomendasi/perizinan di Bidang Politik Dalam Negeri Badan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yakni:

"Saya membuat surat rekomendasi magang tapi sampai 3 hari baru jadi"

(Sumber: Wawancara pada tanggal 6 September 2023).

Menurut “AS” selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yakni:

“Terkait SDM ya memang sering terkendala, hal ini dikarenakan masih kurangnya sumber daya manusia di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara”

(Sumber: Wawancara pada tanggal 5 September 2023).

Berdasarkan hasil wawancara “AS” selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara menyatakan bahwa :

“mengenai pemasaran/penyampaian layanan biasanya kami melakukan penyampaian layanan secara langsung terhadap masyarakat Ketika dia datang berkunjung ke kantor”. (Sumber: wawancara pada tanggal 5 September 2023)

Adapun pernyataan “DH” selaku pegawai administrasi menyatakan bahwa :

“dalam penyampaian layanan pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara, kami biasanya terlebih dahulu memberi penjelasan terkait berkas persyaratan yang harus disiapkan oleh masyarakat yang ingin mengurus surat menyurat”. (Sumber : wawancara pada tanggal 6 September 2023)

Lanjut pernyataan dari “NH” selaku perwakilan masyarakat yang telah membuat perizinan penelitian menyatakan bahwa:

“penyampaian layanan pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara saya rasa cukup baik, karena penyampaian layanan dijelaskan secara detail sehingga mudah untuk di mengerti”. (Sumber : wawancara pada tanggal 6 September 2023).

Sebagaimana yang diucapkan oleh “AS” Selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yakni:

"Tentu, kami telah memberikan pelayanan yang sama antara yang mampu dan tidak mampu itu sama aja"

(Sumber: Wawancara pada tanggal 5 September 2023).

Selain itu, juga diperkuat dengan hasil wawancara penulis dengan masyarakat yang melakukan pelayanan rekomendasi/perizinan di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara “HS” Selaku Pengurus Organisasi:

"Engga ada perbedaan yang terjadi, semuanya dilayani sama"

Hasil wawancara penulis dengan “WS” selaku masyarakat yang menerima pelayanan rekomendasi/perizinan di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yakni:

"Informasi yang dapat diperoleh hanya ditempel di kertas itu pun tidak terlihat sehingga saya tetap menanyakan kepada pegawai nya" (Sumber: Wawancara pada tanggal 6 September 2023).

Sebagaimana yang diucapkan oleh “NH” selaku masyarakat yang melakukan pelayanan rekomendasi/perizinan di Badan

Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yakni:

"Jika ada kesalahan dalam penulisan pegawai nya langsung sigap memperbaiki suratnya"

(Sumber: Wawancara pada tanggal 6 September 2023).

Hasil wawancara penulis dengan “AS” selaku Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara yakni:

"Belum ada fasilitas khusus untuk kelompok rentan"

(Sumber: Wawancara pada tanggal 5 September).

Adapun hasil wawancara mengenai waktu yang dibutuhkan oleh Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara dalam membuat surat perizinan dengan “DH” selaku pegawai administrasi menyatakan bahwa :

“waktu yang dibutuhkan untuk pembuatan surat perizinan di kantor ini tergantung dari surat perizinan yang dibutuhkan oleh masyarakat. karena kita disini masih terbatas oleh pegawai jadi biasanya ada yang kami suruh menunggu beberapa hari dulu untuk menyelesaikannya tetapi ada juga pembuatan surat perizinan yang bisa langsung di tunngu seperti surat izin penelitian kalau itu tidak memerlukan waktu yang lama satu haripun bisa selesai tergantung persyaratan dan kelengkapan berkas yang di

ajukan oleh masyarakat". (Sumber : wawancara pada tanggal 5 September 2023)

Lanjut pernyataan "IS" selaku masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan Organisasi Masyarakat menyatakan bahwa :

"saya rasa pembuatan surat perizinan di Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara dapat dikatakan sedikit lambat, Karena waktu saya mengurus persuratan saya disuruh kembali 2 hari kemudian. Tapi sisi baiknya pegawainya bertanggung jawab menghubungi saya ketika surat yang saya butuhkan sudah selesai". (Sumber : wawancara pada tanggal 6 September 2023)

Berdasarkan hasil wawancara mengenai kepuasan masyarakat terkait sarana dan prasarana, "WS" selaku perwalikan masyarakat yang telah membuat perizinan organisasi masyarakat SENKOM menyatakan bahwa:

"dalam fasilitas pelayanan utamanya hal tempat sangat mempengaruhi, yang saya suka dari Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Penajam Paser Utara itu ruang tunggunya yang nyaman karena kita diberi duduk disofa sehingga kita tidak capek kalau kita duduk terlalu lama". (Sumber : wawancara pada tanggal 6 September 2023)

Adapun pendapat lain mengenai kepuasan masyarakat terkait pelayanan administrasi, “HS” selaku perwalikan organisasi masyarakat (ORGANISASI MASYARAKAT) RAKAT yang telah membuat perizinan organisasi masyarakat menyatakan bahwa :

“saya merasa cukup puas dengan pelayanannya. Kan perspektif mengenai puas tidaknya suatu pelayanan itu tergantung dari individu itu sendiri, dan saya merasa cukup puas. Dengan pelayanan administrasinya karena keramahan pegawainya menyambut kita saat kita baru datang”. (Sumber : wawancara pada tanggal 6 September 2023)

Dokumentasi hasil wawancara

Penyampaian Surat Izin Penelitian Kepada Kepala Badan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara

Wawancara Ketua Organisasi Masyarakat Sentra Komunikasi Mitra Polri (SENKOM)

Wawancara Perencanaan Program Dan Keuangan Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara

Wawancara Dengan Analisis Bina IWASBANG dan ORKEMAS

Wawancara Terhadap Pengurus Organisasi Masyarakat Forum Kerukunan Umat Beragama (FKUB) Kabupaten Penajam Paser Utara

Wawancara Terhadap Pengurus Organisasi Masyarakat Persatuan Anggota Badan Desa Seluruh Indonesia (PABDESI)

Wawancara Terhadap Ketua Organisasi Masyarakat Resimen Adat Kalimantan Adil Talino (RAKAT)

Wawancara Terhadap Kepala Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara

WAWANCARA TERHADAP MASYARAKAT YANG PERNAH MENDAPAT IZIN PENELITIAN

Dokumentasi Pelayanan Adminstrasi (Izin Penelitian)

Dokumentasi pelayanan pendataan Organisasi Masyarakat

Dokumentasi pelayanan administrasi pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik terhadap Organisasi Masyarakat

TESIS_BAHTIAR

ORIGINALITY REPORT

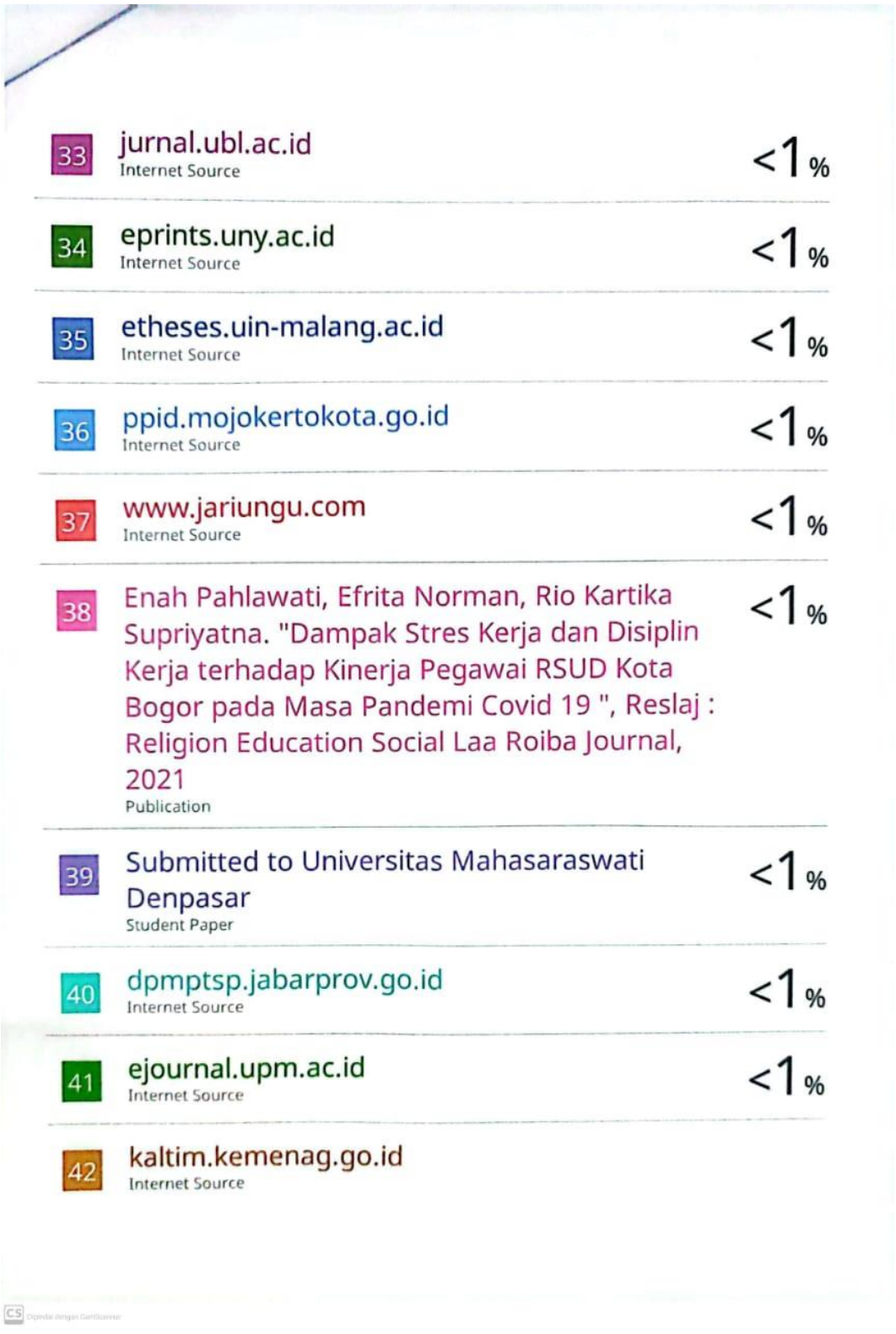
29%	28%	8%	8%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

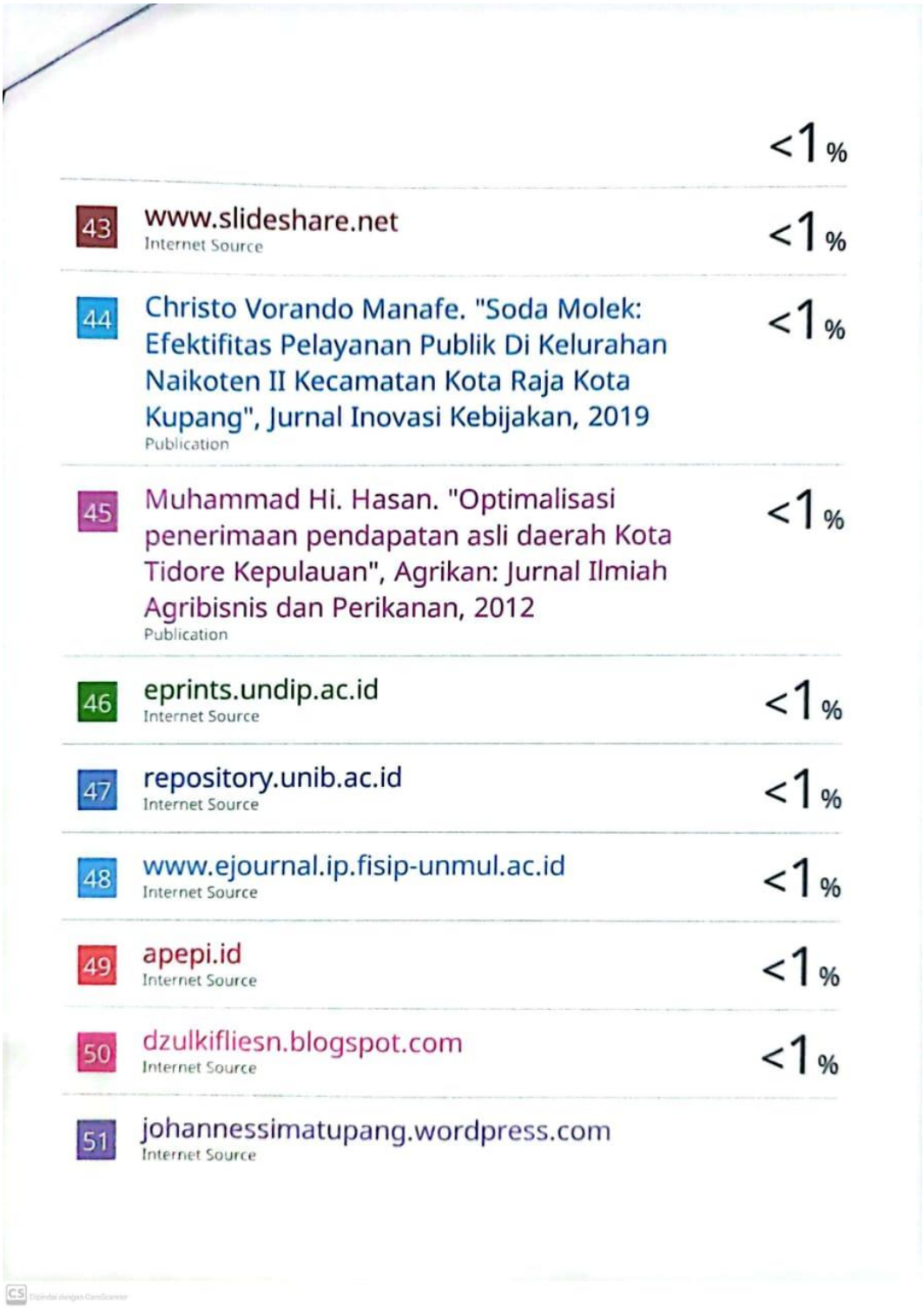
1	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	20%
2	peraturan.bpk.go.id Internet Source	1%
3	journal.unifa.ac.id Internet Source	1%
4	kesbangpol.acehtengahkab.go.id Internet Source	1%
5	www.scribd.com Internet Source	1%
6	kaltim.bpk.go.id Internet Source	1%
7	bakesbangpol.madiunkota.go.id Internet Source	<1%
8	Submitted to Universitas Musamus Merauke Student Paper	<1%
9	repository.unibos.ac.id Internet Source	<1%

10	jurnalmahasiswa.unesa.ac.id Internet Source	<1 %
11	repositori.uma.ac.id Internet Source	<1 %
12	repository.radenintan.ac.id Internet Source	<1 %
13	repository.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
14	kesbangpol.ciamiskab.go.id Internet Source	<1 %
15	kesbangpol.jatengprov.go.id Internet Source	<1 %
16	bankesbangpolpalembang.com Internet Source	<1 %
17	digilib.iain-palangkaraya.ac.id Internet Source	<1 %
18	Submitted to UIN Jambi Student Paper	<1 %
19	digilib.unhas.ac.id Internet Source	<1 %
20	jdih.penajamkab.go.id Internet Source	<1 %
21	journal.unismuh.ac.id Internet Source	<1 %

22	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
23	repository.uinjambi.ac.id Internet Source	<1 %
24	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
25	static.banyumaskab.go.id Internet Source	<1 %
26	wirapati.raddien.com Internet Source	<1 %
27	sikejab.bkn.go.id Internet Source	<1 %
28	Luki Natika, Kiki Karimah. "Efektivitas Program Perlindungan Anak Di Kabupaten Subang", The World of Financial Administration Journal, 2020 Publication	<1 %
29	id.123dok.com Internet Source	<1 %
30	repository.iainpurwokerto.ac.id Internet Source	<1 %
31	esakipsmart.jenepontokab.go.id Internet Source	<1 %
32	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %



33	jurnal.ubl.ac.id Internet Source	<1%
34	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1%
35	etheses.uin-malang.ac.id Internet Source	<1%
36	ppid.mojokertokota.go.id Internet Source	<1%
37	www.jariungu.com Internet Source	<1%
38	Enah Pahlawati, Efrita Norman, Rio Kartika Supriyatna. "Dampak Stres Kerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai RSUD Kota Bogor pada Masa Pandemi Covid 19 ", Reslaj : Religion Education Social Laa Roiba Journal, 2021 Publication	<1%
39	Submitted to Universitas Mahasaraswati Denpasar Student Paper	<1%
40	dpmptsp.jabarprov.go.id Internet Source	<1%
41	ejournal.upm.ac.id Internet Source	<1%
42	kaltim.kemenag.go.id Internet Source	



		<1 %
43	www.slideshare.net Internet Source	<1 %
44	Christo Vorando Manafe. "Soda Molek: Efektifitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Naikoten II Kecamatan Kota Raja Kota Kupang", Jurnal Inovasi Kebijakan, 2019 Publication	<1 %
45	Muhammad Hi. Hasan. "Optimalisasi penerimaan pendapatan asli daerah Kota Tidore Kepulauan", Agrikan: Jurnal Ilmiah Agribisnis dan Perikanan, 2012 Publication	<1 %
46	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
47	repository.unib.ac.id Internet Source	<1 %
48	www.ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id Internet Source	<1 %
49	apepi.id Internet Source	<1 %
50	dzulkifliesn.blogspot.com Internet Source	<1 %
51	johannessimatupang.wordpress.com Internet Source	

Exclude quotes	On	Exclude matches	Off
Exclude bibliography	On		

BIODATA PENELITI

Nama Lengkap : Bahtiar

Email : bahtiarspd05@gmail.com

Akun facebook : Andi Bahtiar Sinjai

Alamat Kantor : Jln. Nipa-Nipa Komplek Islamic Center Kec. Penajam Kabupaten Penajam Paser Utara

Riwayat Pekerjaan/profesi

1. 2002 – 2018 : Guru disekolah Kabupaten Penajam Paser Utara.
2. 2018 – 2022 : Kepala Di Sub Bidang Sarpras Pada Dinas DPKP Penajam Paser Utara
3. 2022 – Sekarang : Kepala Bidang di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Penajam Paser Utara.

Riwayat Pendidikan

1. SDN 132 Bulujampi Kec. Sinjai Selatan Tahun 1988
2. SMP 01 Bikeru Sinjai Selatan Tahun 1991
3. SMUN 01 Bikeru Sinjai Selatan Tahun 1995
4. S1 UNM Makassar Tahun 2001

Informasi Lain dari Penulis

Lahir di Sinjai Kabupaten Sinjai Provinsi Sulawesi Selatan Pada Tahun 1975

Putra Ke-5 Dari Pasangan Alm. Andi Abd. Kadir Dan Sitti Fatimah

Saudara Kandung

1. A. Agus
2. Indo Rismawati
3. A. Nurjannah
4. A. Rosmiati
5. A. Bahtiar
6. A. Saifullah
7. A. Sulaemang
8. A. Irmawati
9. A. Ilham

Pasangan

Nursyamsi, S.Pd

Anak Kandung

1. A. Aryanugrah Batara Bahtiar
2. A. Nabila Putri Bahtiar
3. A. Tenri Naurah Bahtiar
4. A. Mampawa Pallawarukka Bahtiar