



BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
KABUPATEN LABUHANBATU



# LAPORAN PENELITIAN

PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MEWUJUDKAN  
PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS DI  
KABUPATEN LABUHANBATU

2022



**LAPORAN**  
**KELITBANGAN YANG MENDUKUNG BIDANG**  
**PARTISIPASI MASYARAKAT**

**PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MEWUJUDKAN**  
**PELAYANAN PUBLIK BERKUALITAS DI**  
**KABUPATEN LABUHANBATU**

**Disusun oleh:**

**BIDANG SOSIAL DAN PEMERINTAHAN**

**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN**  
**KABUPATEN LABUHANBATU**

**2022**

**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN  
BIDANG SOSIAL DAN PEMERINTAHAN**

**PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN  
PUBLIK BERKUALITAS DI KABUPATEN LABUHANBATU**

Tim Penyusun:

Azri Ahda, S.IP

Sefri Doni, M.Pd

Rita Purnama Sari, M.Pd

Siti Masliyah Lubis, M.Stat

Eryanti Manurung, SE

Anawahidah Rizky Manurung, S.Kom

Cetakan Pertama, 2022

Diterbitkan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan  
Kabupaten Labuhanbatu

Karya ini hak ciptanya didaftarkan sebagai karya kreatif tanpa bentuk turunan lain versi 4.0 atau the Creative Commons Attribution-No Derivatives Works Version 4.0



Anda bebas untuk menyalin dan menyebarkan karya ini dalam bentuk atau format apapun untuk tujuan apapun, termasuk untuk tujuan komersil, selama anda memberikan pengakuan bahwa ini adalah karya Badan Penelitian dan Pengembangan Kabupaten Labuhanbatu, dan anda tidak mengubah isi dokumen ini dengan cara apapun.

Badan Penelitian dan Pengembangan  
Kabupaten Labuhanbatu

Jl. Gose Gautama No 2, Ujung Bandar, Rantau Selatan  
Telp. (0624) 327802

Website: <http://balitbang.labuhanbatukab.go.id>

Email: [balitbang.labuhanbatu@gmail.com](mailto:balitbang.labuhanbatu@gmail.com)

## LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM MEWUJUDKAN PELAYANAN  
PUBLIK BERKUALITAS DI KABUPATEN LABUHANBATU

Unit Kerja : Badan Penelitian dan Pengembangan kabupaten Labuhanbatu

Tim Pelaksana :

- a. Ketua Tim : Sefri Doni, M.Pd
- b. Anggota : 1. Rita Purnama Sari, M.Pd  
2. Siti Masliyah Lubis, M.Stat  
3. Eryanti Manurung, SE  
4. Anawahidah Rizky Manurung, S.Kom

Tanggal Seminar : 4 November 2022

Disetujui oleh:  
Tim Pengendali Mutu

(H. Zuhri, SE, M.Si)  
Penanggung Jawab

(Zuraidah Syah, SH)  
Ketua

(Fadzil Hanafi Asnora, S.E, M.M)  
Anggota

(Fitri Endang Srimulat, M.Pd)  
Anggota

Diketahui oleh:

Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan  
Kabupaten Labuhanbatu

H. Zuhri, SE, M.Si  
NIP. 19660519 199803 1 001



## KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah.SWT Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya penyusunan Laporan Akhir Penelitian tentang Partispasi Masyarakat Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berkualitas di Kabupaten Labuhanbatu ini telah diselesaikan dengan baik. Laporan Akhir ini merupakan salah satu kontribusi Badan Penelitian dan Pengembangan kabupaten Labuhanbatu dalam memberikan informasi kepada Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu dan masyarakat mengenai kondisi pelayanan publik kepada Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu sekaligus sebagai pertanggungjawaban publik atas kegiatan yang telah dilakukan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak dan para peneliti serta analis pemanfaatan IPTEK Badan Penelitian dan Pengembangan, yang telah bekerjasama dan berperan dalam mendukung penelitian sehingga Laporan Akhir Penelitian tentang Partispasi Masyarakat Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berkualitas di Kabupaten Labuhanbatu dapat membantu Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu dan para stakeholder kelitbangan dalam mengambil kebijakan pembangunan di Labuhanbatu.

Diharapkan juga laporan ini dapat membawa manfaat sebagai bahan kebijakan maupun informasi untuk pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu. Pada akhirnya kami menyadari bahwa hasil penelitian yang ditulis dalam laporan ini masih jauh dari kesempurnaan dengan banyak kekurangan pada setiap bagiannya, oleh karena itu masukan yang membangun dari banyak pihak akan sangat berarti untuk perbaikan kedepannya.

Rantauprapat,            November 2022  
Tim Penyusun

## **SAMBUTAN KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KABUPATEN LABUHANBATU**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Pelayanan publik merupakan wajah pemerintah namun pada kenyataannya kondisi pelayanan publik masih jauh dari yang diharapkan termasuk di Kabupaten Labuhanbatu. Untuk membantu mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu melalui Badan Penelitian dan Pengembangan telah melakukan penelitian Partispasi Masyarakat Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berkualitas di Kabupaten Labuhanbatu.

Ucapan terima kasih disampaikan kepada tim penyusun dan semua pihak yang terlibat dalam penelitian ini. Semoga laporan ini dapat memberi masukan bagi Pemerintah Kabupaten Labuhanbatu dan masyarakat guna melakukan perbaikan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

Rantauprapat,        November 2022

Kepala Badan Penelitian dan Pengembangan  
Kabupaten Labuhanbatu



H. Zuhri, SE, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19660519 199803 1 001

## RINGKASAN

Hasil survei kepatuhan penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman perwakilan Sumatera Utara pada tahun 2019 menempatkan Kabupaten Labuhanbatu pada tingkat kepatuhan merah dengan nilai 35,39 dan naik pada tahun 2021 ke kuning dengan nilai 51,58. Rendahnya nilai tingkat kepatuhan Pemerintahan Daerah Kabupaten Labuhanbatu dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan sesuatu yang tidak bisa dibiarkan begitu saja. Hal tersebut mengingatkan bahwa pelayanan publik merupakan wajah dari pemerintahan. Upaya perbaikan terus menerus perlu untuk dilakukan dengan tetap mengacu kepada regulasi yang berlaku. Perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh semua stakeholders baik itu pemerintah, masyarakat dan para pelaku pasar. Mengingat pentingnya hal tersebut Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu melalui Badan Penelitian dan Pengembangan melakukan penelitian terkait dengan Partisipasi Masyarakat Dalam Mewujudkan Pelayanan Publik Berkualitas di Kabupaten Labuhanbatu. Penelitian ini dilakukan pada 8 lokasi yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Sosial, Puskesmas Sigambal, Puskesmas Negeri Lama, Dinas Pendidikan, Dinas Tenaga Kerja dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data dengan wawancara, observasi dan kajian dokumen. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa kondisi terkini pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu masih memiliki banyak kekurangan jika ditinjau dari standar minimal sebagai mana diamanatkan oleh Undang-Undang nomor 20 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tidak hanya itu partisipasi masyarakat juga masih sangat rendah dalam perencanaan, pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu. Dengan demikian Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu perlu untuk meningkatkan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi menyeluruh terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu.

## **SUMMARY**

*The results of the supervision of the implementation of public services carried out by the Ombudsman representative of North Sumatra in 2019 placed Labuhanbatu Regency at the red compliance level with a value of 35.39. They increased in 2021 to yellow with a value of 51.58. The Regional Government of Labuhanbatu Regency's low level of compliance in implementing public services is something that cannot be left alone. Public services are the face of government—continuous efforts to be carried out concerning applicable regulations. Improving the performance of public services is considered necessary by all stakeholders, be it the government, the community, and market players. Given this importance, the Regional Government of Labuhanbatu Regency, through the Research and Development Agency, will conduct research related to Community Participation in Realizing Quality Public Service in Labuhanbatu Regency. The study was conducted in 8 locations, namely the Department of Population and Civil Registration, the Office of Investment and One Stop Integrated Services, the Social Service, Sigambal Health Center, the Old Public Health Center, the Education Office, the Manpower Service, and the Library and Archives Service. The qualitative method is data collection by interview, observation, and document review. The research results on the current condition of public services in Labuhanbatu Regency still need to improve when viewed from the minimum standards mandated by Law number 20 of 2009 concerning Public Services. Furthermore, community participation is still meager in planning, evaluating, and evaluating the implementation of public services in the Labuhanbatu Regency. Thus, the local government of Labuhanbatu Regency needs to improve the overall guidance, supervision, and evaluation of the implementation of public service delivery in Labuhanbatu Regency.*

## DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
SAMBUTAN KEPALA BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN KABUPATEN LABUHANBATU .....	iii
RINGKASAN.....	iv
<i>SUMMARY</i> .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Pertanyaan Kelitbangan.....	7
C. Maksud dan Tujuan Kegiatan Kelitbangan.....	8
D. Sasaran.....	8
E. Keluaran Kelitbangan .....	8
F. Penerima Manfaat.....	8
G. Defenisi Istilah .....	8
BAB II KAJIAN TEORI .....	9
A. Tata Kelola Pemerintahan yang Baik.....	9
B. Pemerintahan Kolaboratif .....	13
C. Partisipasi Masyarakat .....	14
D. Penelitian Terdahulu.....	18
BAB III METODE PENELITIAN .....	21
A. Lokasi dan Waktu Penelitian .....	21
B. Pendekatan Penelitian .....	22
C. Teknik Pengumpulan Data .....	22
C. Metode Pengolahan dan Analisis Data.....	24
D. Pemeriksaan Keabsahan Data .....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	26
A. Kondisi Eksisting Tingkat Kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu Terhadap Standar Pelayanan Publik.....	26
B. Tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu. .	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
A. Kesimpulan .....	46
B. Saran .....	46



Daftar Pustaka .....49

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Kabupaten Labuhanbatu Tahun 2019 sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.....	2
Tabel 1.2	Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Kabupaten Labuhanbatu Tahun 2021 sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.....	5
Tabel 4. 1	Rekapitulasi standar pelayanan publik pada OPD Kabupaten Labuhanbatu yang menjadi lokus penelitian.....	27
Tabel 4. 2	Rekapitulasi ketersediaan maklumat pelayanan pada lokus penelitian.	30
Tabel 4. 3	Rekapitulasi ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan publik di OPD lokus penelitian.....	32
Tabel 4. 4	Rekapitulasi sarana dan prasarana pada lokus penelitian.....	34
Tabel 4. 5	Rekapitulasi ketersediaan sarana pengaduan, informasi prosedur penyampaian dan pejabat/petugas pengelola pengaduan.....	36
Tabel 4. 6	Rekapitulasi penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik pada lokus penelitian .....	38
Tabel 4. 7	Ketersediaan Visi, Misi dan Motto layanan pada OPD Lokus .....	39
Tabel 4. 8	Rekapitulasi penggunaan penanda identitas ataupun seragam dalam pelayanan publik pada lokus penelitian .....	40
Tabel 4. 9	Rekapitulasi pelayanan terpadu pada lokus penelitian .....	41
Tabel 4. 10	Rekognisi terhadap lokus penelitian .....	42

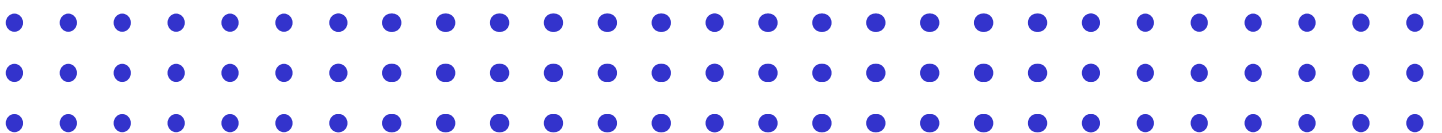
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Tangga partisipasi masyarakat .....	16
---	----



# **BAB I**

# **PENDAHULUAN**



## **BAB I PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (I. Indonesia, 1945) mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif, sebagaimana tercantum dalam penjelasan atas Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (I. Indonesia, 2009). Pelayanan publik yang prima dan memenuhi harapan masyarakat merupakan muara dari Reformasi Birokrasi, sebagaimana tertulis dalam Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025 (P. Indonesia, 2010, pp. 2010–2025) yang menyatakan bahwa visi Reformasi Birokrasi adalah pemerintahan berkelas dunia yang ditandai dengan pelayanan publik yang berkualitas.

Meskipun pelayanan publik merupakan amanat dari Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang kemudian diperkuat dengan serangkaian produk hukum seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (UU Pelayanan Publik) dan Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025 namun pada kenyataannya pelayanan publik di Indonesia masih jauh dari harapan masyarakat. Survei kepatuhan terhadap standar pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI di 39 kementerian/lembaga (K/L), 34 provinsi dan 514 kabupaten/kota pada tahun 2021 memperlihatkan wajah buruk pelayanan publik, khususnya di level provinsi/kabupaten. 13 provinsi masuk kategori zona hijau, 19 provinsi masuk zona kuning atau berkepatuhan sedang dan dua provinsi masuk zona merah (berkepatuhan rendah). Di level kabupaten/kota, 137 daerah berpredikat baik



(hijau), 287 daerah berkepatuhan sedang (zona kuning), dan 90 daerah berkepatuhan buruk (zona merah) (developer, 2021). Dari 287 Kabupaten/kota yang bepredikat kepatuhan sedang termasuk didalamnya adalah Kabupaten Labuhanbatu.

Upaya Kabupaten Labuhanbatu untuk mewujudkan pelayan publik yang berkualitas sebenarnya telah dimulai sejak lama. Pada Dokumen Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Labuhanbatu tahun 2005-2025 (Labuhanbatu, 2015) BAB III terkait dengan analisis isu-isu strategis dituliskan bahwa Pemerintah daerah belum dapat menyediakan kualitas pelayanan publik sesuai dengan tantangan yang dihadapi yaitu perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin maju persaingan global yang semakin ketat. Tidak hanya itu pada dokumen Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah Kab. Labuhanbatu Tahun 2021–2026 BAB V terkait dengan visi, misi, tujuan dan sasaran dituliskan bahwa nilai capaian kinerja sebanyak 100 dengan nilai realisasi untuk Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik (IKM).

Tabel 1.1 Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Kabupaten Labuhanbatu Tahun 2019 sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

No	Nama Unit Layanan		Produk Layanan	Nilai
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1	Akta Perceraian	50,00
		2	Pembuatan Kartu Keluarga (KK)	50,00
		3	Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP)	50,00
		4	Penerbitan Akta Kelahiran	50,00
		5	Penerbitan Akta Kematian	50,00
2	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	6	Penerbitan Aktar Perkawainan	34,50
		7	Izin Apoteker	34,50
		8	Izin Apotik	34,50
		9	Izin Bidan	34,50
		10	Izin Lingkungan	34,50
		11	Izin Lokasi	34,50
		12	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	34,50
		13	Izin Operasional Puskesmas	34,50
		14	Izin Operasional Sekolah Dasar Swasta	34,50
		15	Izin Operasional Unit Sekolah baru (USB) Sekolah Dasar negeri	34,50

No	Nama Unit Layanan	Produk Layanan	Nilai
16		Izin Pemanfaatan Air Limbah Industri Minyak Kelapa Sawit pada Tanah di Perkebunan Kelapa Sawit (Land Application)	34,50
17		Izin Pembuangan Limbah Cair ke Badan Air (IPLC)	34,50
18		Izin Penegrian Sekolah Dasar Swasta Menjadi Sekolah Dasar Negeri	34,50
19		Izin Pengelolaan dan Pengusahaan Sarang Burung Walet	34,50
20		Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Lb3) untuk Kegiatan Penyimpanan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (LB3)	34,50
21		Izin Penyelenggaraan Reklame	34,50
22		Izin Praktik Dokter/Dokter Gigi	34,50
23		Izin Tempa Lokasi Peredaran dan Penjualan Minuman Beralkohol	34,50
24		Izin Toko Obat	34,50
25		Izin Usaha Angkutan Sungai dan Danau	34,50
26		Izin Usaha Industri	34,50
27		Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	34,50
28		Izin Usaha Perkebunan	34,50
29		Perpanjangan Surat Izin Trayek	34,50
30		Sertifikat Laik Higiene Sanitasi Depot Air Minum	34,50
31		Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga	34,50
32		Surat Izin Kerja (SIK) Refraksionis Optisen	34,50
33		Surat Izin Kerja (SIK) Tenaga Sanitarian	34,50
34		Surat Izin Laboratorium Klinik Umum Pratama	34,50
35		Surat Izin Operasional Klinik Umum Pratama	34,50
36		Surat Izin Optik	34,50
37		Surat Izin Pekerjaan Tukang Gigi	34,50
38		Surat Izin Perawat/Surat Izin Kerja Perawat	34,50
39		Surat Izin Praktik (SIP) Ahli Teknologi	34,50

No	Nama Unit Layanan		Produk Layanan	Nilai
			Laboratorium Medik	
		40	Surat Izin Praktik (SIP) Fisioterapi/Surat Izin Kerja (SIK) Fisioterapi	34,50
		41	Surat Izin Praktik (SIP) Tenaga Gizi/Surat Izin Kerja (SIK) Tenaga Gizi	34,50
		42	Surat Izin Praktik (SIP) Tenaga Kefarmasian	34,50
		43	Surat Izin Praktik (SIP) Terapis Gigi dan Mulut	34,50
		44	Surat Izin Trayek	34,50
		45	Surat Izin Usaha Angkutan	34,50
		46	Surat Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional	34,50
		47	Surat Izin Usaha Perdagangan	34,50
		48	Surat Izin Usaha Perikanan	34,50
		49	Surat Izin Usaha Pusat Perdagangan	34,50
		50	Surat Izin Usaha Toko Modern	34,50
		51	Surat Tanda Pendaftaran Waralaba	34,50
		52	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional	34,50
		53	Tanda Daftar Gudang	34,50
		54	Tanda Daftar Industri	34,50
		55	Tanda Daftar Perusahaan (TOP)	34,50
		56	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	34,50
3	Dinas Pendidikan	57	Surat Keterangan Penelitian	6,50
4	Dinas Tenaga Kerja	58	Pembuatan Kartu Pencari Kerja	21,00
Nilai Rata-Rata				35,39
Zona Kepatuhan				Merah

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia

Namun pada kenyataannya belum demikian. Kabupaten Labuhanbatu naik dari peringkat kepatuhan buruk pada tahun 2019 dengan nilai 35,39 (Ombudsman, 2019) menjadi tingkat kepatuhan kuning pada tahun 2021 (Ombudsman, 2021) dengan perolehan nilai sebanyak 51,58. Pencapaian tersebut tentunya sebuah hal yang sangat menggembirakan mengingat telah terjadinya perubahan pada kualitas pelayanan publik akan tetapi nilai 51,58 hanya berselisih 0,59 dari zona merah. Masih belum signifikannya nilai perbaikan kepatuhan terhadap standar pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu

tentunya tidak bisa dibiarkan begitu saja mengingat hal tersebut merupakan bagian dari misi kepala daerah yaitu mewujudkan tata kelola pemerintahan yang merakyat, bersih dan profesional.

Tabel 1. 2 Hasil Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik Kabupaten Labuhanbatu Tahun 2021 sesuai Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

No	Nama Unit Layanan		Produk Layanan	Nilai
1	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	1	Surat Keterangan Pindah	50,00
		2	Kartu Keluarga	50,00
		3	Akta Kematian	50,00
		4	Kartu Tanda Penduduk (KTP)	50,00
		5	Akta Kelahiran	50,00
		6	Ak'ta Perceraian	34,50
		7	Akta Perkawinan	34,50
		8	Akta Pengakuan, Pengesahan, dan Pengangkatan Anak	34,50
		9	Kartu Identitas Anak (KIA)	34,50
		10	Akta Perubahan Nama	34,50
2	Dinas Pendidikan	11	Surat Keterangan Pengganti STTB/IJAZAH/DANEM/SKHU/SKYBS	34,50
		12	Layanan Mutasi Siswa	34,50
		13	Legalisir STTB/IJAJAH/DANEM/SKHU /SK YBS	34,50
		14	Nomor Pokok Sekolah Nasional (NPSN)	34,50
		15	Rekomendasi Mutasi	34,50
		16	Tunjangan Pendidik	34,50
		17	Rekomendasi Teknis Izin Pendirian Satuan Pendidikan	34,50
		18	Pengesahan Kurikulwn Tingkat Satuan Pendidikan (KTSP)	34,50
		19	Rekomendasi sekolah	34,50
		20	Rekomendasi Izin Operasional Satuan Pendidikan	34,50
3	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Plntu	21	Izin Angkutan Tidak Dalam Trayek	34,50
		22	Izin Usaha Angkutan Orang Dalam Trayek	34,50
		23	Izin Apotek, Toko Obat, Toko Alat Kesehatan dan Optikal	34,50
		24	Izin Usaha Industri (IUI) Tanda Daftar Industri (TOI)	34,50
		25	Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP)	34,50
		26	Izin Lembaga Pendidikan Formal dan non Formal	34,50

No	Nama Unit Layanan	Produk Layanan	Nilai
		27 Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	34,50
		28 Izin Lingkungan Hidup (Amdal/UKL/UPL/SPPL)	34,50
		29 Izin Praktik Dokter Umum/Dokter Gigi/Dokter Spesialis/Gigi Spesialis	34,50
		30 Izin Lokasi	34,50
		31 Izin Praktik Tenaga Kesehatan Lingkungan (Sanitarian)	34,50
		32 Surat Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	34,50
		33 Surat Terdaftar Pengobatan Tradisional (STPT)/Surat Izin Pengobat Tradisional (SIPT)	34,50
		34 Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA) /Surat Izin Kerja Apoteker (SIKA)	34,50
		35 Surat Izin Kerja Refraksionis Qptisien / Optometris (SIKRO/SIKO)	34,50
		36 Izin Laboratorium Klinik	34,50
		37 Izin Balai Pengobatan (Poliklinik/Rumah Bersalin/Balai Kesehatan Ibu dan Anak)	34,50
		38 Surat Izin Praktik/Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTKK)	34,50
		39 Izin Operasional Lembaga Pendidikan Formal dan Non Formal	34,50
		40 Izin Operasional Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (LBJ) untuk Kegiatan Penyimpanan	34,50
Nilai Rata-Rata			51,58
Zona Kepatuhan			Kuning

Sumber: Ombudsman Republik Indonesia

Upaya perbaikan terus menerus perlu untuk dilakukan dengan tetap mengacu kepada regulasi yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan publik tercantum dalam Pasal 4 UU Pelayanan Publik terdiri atas beberapa asas yaitu kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan. Sebagian besar asas pelayan publik sebagaimana tercantum dalam UU Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah dilaksanakan oleh organisasi perangkat daerah yang menyelenggarakan



pelayan publik di Kabupaten Labuhanbatu. Perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh semua stakeholders, yaitu pemerintah, warga pengguna, dan para pelaku pasar (Dwiyanto, 2021). Pemerintah berkepentingan dengan upaya perbaikan pelayanan publik karena jika berhasil memperbaiki pelayanan publik mereka akan dapat memperbaiki legitimasi. Membaiknya pelayanan publik juga akan dapat memperkecil biaya birokrasi, yang pada gilirannya dapat memperbaiki kesejahteraan warga pengguna dan efisiensi mekanisme pasar. Akan tetapi masih ada beberapa asas yang masih belum optimal penerapannya diantaranya adalah partisipatif.

Partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sangat dibutuhkan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi. Mengingat pentingnya partisipasi masyarakat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah melalui Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menerbitkan Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2009 (R. Indonesia, 2009). Partisipasi masyarakat telah terbukti memberikan manfaat yang signifikan terhadap pengambilan keputusan yang lebih baik dan lebih mudah diterapkan sebab mencerminkan kepentingan masyarakat dan lebih mudah dipahami oleh masyarakat itu sendiri. Selanjutnya partisipasi masyarakat akan memungkinkan pengembangan kapasitas jangka panjang untuk memecahkan dan mengelola masalah sosial yang menantang dan mengatasi perbedaan dan kesalahpahaman yang sudah berlangsung lama didalam masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas maka dirasa perlu untuk dilakukan penelitian terkait dengan “Partisipasi Masyarakat Dalam Mewujudkan Pelayan Publik Berkualitas di Kabupaten Labuhanbatu”.

## **B. Pertanyaan Kelitbangan**

1. Bagaimana kondisi eksisting tingkat kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu terhadap standar pelayanan publik?
2. Bagaimana partisipasi masyarakat dalam Peningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Labuhanbatu?

### **C. Maksud dan Tujuan Kegiatan Kelitbangan**

Kegiatan penelitian ini dimaksudkan untuk mengungkap kondisi eksisting pelayanan publik dan tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu dengan tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui kondisi eksisting tingkat kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu terhadap standar pelayanan publik.
2. Mengetahui tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu.

### **D. Sasaran**

Sasaran kegiatan dalam penelitian ini adalah organisasi perangkat daerah yang memiliki tupoksi pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu.

### **E. Keluaran Kelitbangan**

Keluaran kelitbangan dari kegiatan penelitian ini adalah rekomendasi bagi perbaikan kebijakan lebih lanjut sebagai upaya perwujudan pelayan publik yang berkualitas di Kabupaten Labuhanbatu.

### **F. Penerima Manfaat**

Penerima manfaat dari kegiatan kelitbangan ini adalah pemerintah daerah dan masyarakat di Kabupaten Labuhanbatu.

### **G. Defenisi Istilah**

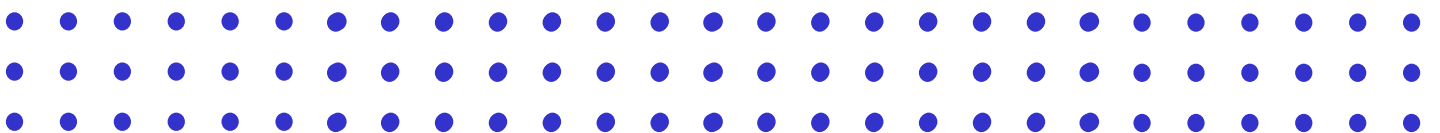
Istilah-istilah yang digunakan dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Partisipasi masyarakat adalah keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada di masyarakat, pemilihan dan pengambilan keputusan tentang alternatif solusi untuk menangani masalah, pelaksanaan upaya mengatasi masalah, dan keterlibatan masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan yang terjadi.
2. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.



# **BAB II**

# **KAJIAN TEORI**



## **BAB II KAJIAN TEORI**

### **A. Tata Kelola Pemerintahan yang Baik**

Setiap negara memiliki tujuan mewujudkan masyarakat dengan kehidupan yang baik (*Good Life*), dimana hal tersebut terdapat dalam fungsi negara sebagai pelaksana kepentingan rakyat dengan norma yang berlaku untuk mewujudkan cita-cita negara. Masyarakat sebagai pelaksana dan tingkatan pemerintah negara sebagai pengelola sumber daya pembangunan. Terjadi berbagai permasalahan dalam tata Kelola pemerintahan yang pada akhirnya berdampak bagi kehidupan bangsa seperti krisis ekonomi di Indonesia pada 1997-1998, kemudian pada 2008, dan terakhir pada 2013. Dampak dari krisis tersebut merupakan gambaran dari kemampuan pemerintah dalam mengelola sumber daya pembangunan yang tidak diatur dengan baik. Akibatnya menimbulkan masalah-masalah pada banyak bidang seperti peningkatan pengangguran, jumlah penduduk miskin yang terus bertambah, tingkat kesehatan yang menurun, dan bahkan konflik-konflik yang terjadi diberbagai daerah.

Penyelenggara pemerintah yang baik sangat dibutuhkan sebagai landasan pembangunan dan pengambilan kebijakan bagi negara yang demokratis dalam era globalisasi. Oleh karena itu tata pemerintahan yang baik perlu di implementasikan agar segala permasalahan yang timbul dapat diminimalkan, dipecahkan dan juga pemulihan dengan lebih cepat. Upaya mewujudkan tata pemerintahan yang baik membutuhkan waktu yang tidak singkat dan upaya tersebut perlu didukung oleh semua pihak dan dilakukan secara terus-menerus. Selain itu aparatur negara, pihak swasta dan masyarakat harus bersatu dalam mewujudkan tata pemerintahan yang baik.

*Good Governance* telah dijadikan sebagai kriteria sebagai negara dengan pemerintahan yang baik dan berhasil dalam pembangunan, bahkan dijadikan semacam kriteria untuk memperoleh bantuan dari Lembaga internasional. Tidak hanya itu *Good Governance* bahkan telah dijadikan sebagai istilah standar untuk organisasi publik. Secara konseptual “good” dalam bahasa Indonesia “baik” dan “*Governance*” adalah “kepemerintahan”.

Menurut LAN (Lembaga Administrasi Negara) *good governance* mengandung dua arti yaitu Nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan / kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat yang dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial serta aspek-aspek fungsional dari pemerintahan efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Berbagai pendapat yang dikemukakan para ahli dalam memahami arti *good governance* diantaranya Robert Charlick dalam Saidurrahman dan Arifinsyah (2018) mendefinisikan *good governance* sebagai pengelolaan segala macam urusan publik secara efektif melalui pembuatan peraturan dan atau kebijakan yang baik demi untuk mempromosikan nilai-nilai kemasyarakatan. Sementara itu Bintoro Tjokroamidjojo (2002) memandang *Good Governance* sebagai suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut sebagai administrasi pembangunan, yang menempatkan peran pemerintah sentral yang menjadi Agent of change dari suatu masyarakat berkembang atau *develoving* didalam negara berkembang, efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat. Bank Dunia (*World Bank*) dan UNDP (*United National Development Planning*) sebagai penggagas Prinsip *good governance* mendefinisikan *Good governance* sebagai cara yang digunakan dalam mengelola berbagai sumber daya sosial dan ekonomi untuk pengembangan masyarakat baik secara politik, ekonomi dan administratif di semua tingkatan. Berdasarkan konsep di atas, ada tiga pilar *good governance* yang penting, yaitu: (a) Kesejahteraan rakyat (*economic governance*), (b) Proses pengambilan keputusan (*political governance*) dan (3) Tata laksana pelaksanaan kebijakan (*administrative governance*) (Prasetijo, 2009).

Berdasarkan uraian pendapat para ahli tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa *good governance* adalah proses penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara berbagai sumber daya dalam negara, sektor swasta, dan masyarakat.

Lembaga Administrasi Negara (LAN) merumuskan sembilan aspek *fundamental* dalam *good governance* yang harus diperhatikan yaitu:

1. Partisipasi (*participation*)

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik langsung maupun melalui lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan prinsip demokrasi yaitu kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat secara konstruktif.

2. Penegakan Hukum (*rule of law*)

Partisipasi masyarakat dalam proses politik dan perumusan-perumusan kebijakan publik memerlukan sistem dan aturan-aturan hukum. Tanpa ditopang oleh sebuah aturan hukum dan penegakannya secara konsekuen, partisipasi publik dapat berubah menjadi tindakan publik yang anarkis. Santoso menegaskan bahwa proses mewujudkan cita-cita *good governance*, harus diimbangi dengan komitmen untuk menegakkan *rule of law* dengan karakter-karakter sebagai berikut:

- a. Supremasi hukum
- b. Kepastian hukum
- c. Hukum yang responsif
- d. Penegakan hukum yang konsisten dan non diskriminatif
- e. Independensi peradilan

3. Transparansi (*transparency*)

Transparansi (keterbukaan umum) adalah unsur lain yang menopang terwujudnya *good governance*. Akibat tidak adanya prinsip transparansi ini, menurut banyak ahli Indonesia telah terjerembab dalam kubangan korupsi yang berkepanjangan dan parah. Untuk itu, pemerintah harus menerapkan transparansi dalam proses kebijakan publik. Terdapat 8 (delapan) aspek mekanisme pengelolaan negara yang harus dilakukan secara transparan, yaitu:

- a. Penetapan posisi, jabatan dan kedudukan
- b. Kekayaan pejabat public
- c. Pemberian penghargaan
- d. Penetapan kebijakan yang terkait dengan pencerahan kehidupan

- e. Kesehatan
- f. Moralitas para pejabat dan aparatur pelayanan publik
- g. Keamanan dan ketertiban
- h. Kebijakan strategis untuk pencerahan kehidupan masyarakat

#### 4. Responsif (*responsive*)

Pemerintah harus memahami kebutuhan masyarakat-masyarakatnya, jangan menunggu mereka menyampaikan keinginannya, tetapi mereka secara proaktif mempelajari dan menganalisa kebutuhan-kebutuhan masyarakat, untuk kemudian melahirkan berbagai kebijakan strategis guna memenuhi kepentingan umum.

#### 5. Konsensus (*consensus*)

Prinsip ini menyatakan bahwa keputusan apapun harus dilakukan melalui proses musyawarah melalui konsensus. Model pengambilan keputusan tersebut, selain dapat memuaskan sebagian besar pihak, juga akan menjadi keputusan yang mengikat dan milik bersama, sehingga akan memiliki kekuatan memaksa bagi semua komponen yang terlibat untuk melaksanakan keputusan tersebut.

#### 6. Kesetaraan (*equity*)

*Clean and good governance* juga harus didukung dengan asas kesetaraan, yakni kesamaan dalam perlakuan dan pelayanan. Asas ini harus diperhatikan secara sungguh-sungguh oleh semua penyelenggara pemerintahan di Indonesia karena kenyataan sosiologis bangsa kita sebagai bangsa yang majemuk, baik etnis, agama, dan budaya.

#### 7. Efektivitas dan efisiensi

Konsep efektivitas dalam sektor kegiatan-kegiatan publik memiliki makna ganda, yakni efektivitas dalam pelaksanaan proses-proses pekerjaan, baik oleh pejabat publik maupun partisipasi masyarakat, dan kedua, efektivitas dalam konteks hasil, yakni mampu membrikan kesejahteraan pada sebesar-besarnya kelompok dan lapisan sosial.

#### 8. Akuntabilitas (*accountability*)

Asas akuntabilitas adalah pertanggungjawaban pejabat publik terhadap masyarakat yang memberinya kewenangan untuk mengurus kepentingan mereka. Secara teoritik, akuntabilitas menyangkut dua dimensi yakni akuntabilitas vertikal yang memiliki pengertian bahwa setiap pejabat

harus mempertanggung jawabkan berbagai kebijakan dan pelaksanaan tugas-tugasnya terhadap atasan yang lebih tinggi, dan yang kedua akuntabilitas horisontal yaitu pertanggungjawaban pemegang jabatan publik pada Lembaga yang setara.

#### 9. Visi Strategis

Visi strategis adalah pandangan-pandangan strategis untuk menghadapi masa yang akan datang. Tidak sekedar memiliki agenda strategis untuk masa yang akan datang, seseorang yang memiliki jabatan publik atau lembaga profesional lainnya, harus memiliki kemampuan menganalisa persoalan dan tantangan yang akan dihadapi oleh lembaga yang dipimpinnya.

### **B. Pemerintahan Kolaboratif**

Pemerintahan Kolaboratif atau yang populer dengan *collaborative governance* adalah model pemerintahan yang menyatukan pemangku kepentingan publik dan swasta dalam forum kolektif untuk terlibat dalam pengambilan keputusan yang berorientasi pada konsensus yang bertujuan untuk membuat atau menerapkan kebijakan publik, mengelola program publik atau aset publik (Ansell & Gash, 2008). Pemerintahan kolaboratif merupakan sebuah pendekatan untuk mencapai tujuan secara fleksibel dengan pencapaian tujuan lebih kreatif dalam waktu yang lebih singkat jika dibandingkan dengan organisasi yang bekerja sendirian (H, 2018). Pelibatan berbagai pihak yang berkepentingan dalam perencanaan, pelaksanaan dan evaluasi kebijakan publik juga telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik telah mengatur pada beberapa pasalnya diantaranya dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada pasal 20 ayat (1) dinyatakan bahwa penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi dan mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman. Untuk memperkuat penerapan Undang-Undang Pelayanan Publik juga telah diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman



Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat Nomor 13 Tahun 2009.

Pelibatan masyarakat tidak semata-mata sebagai tuntutan dari regulasi namun adanya perubahan pada sisi masyarakat yang semakin memahami posisi mereka. Dengan demikian pemerintah tidak bisa lagi memaksakan kehendak dalam memutuskan suatu kebijakan. Tuntutan akan transparansi, akuntabilitas dan partisipasi publik yang menjadi pondasi era keterbukaan tidak cukup hanya dilafalkan, tetapi harus diamalkan atau dipraktekkan di dalam kehidupan nyata (Hadi, Asworo, & Taqwa, 2020). Kesadaran masyarakat akan posisi mereka kemudian akan berdampak pada sistem tata kelola pemerintahan. Tantangan dari tuntutan masyarakat ini adalah mengganti paradigma sistem tata kelola pemerintahan dari *closed to open*. Pemerintahan yang terbuka menjadi *platform* untuk meningkatkan kualitas pelayanan berbasis teknologi dengan karakter transparansi, partisipasi, dan kolaborasi (Nurdin, 2018).

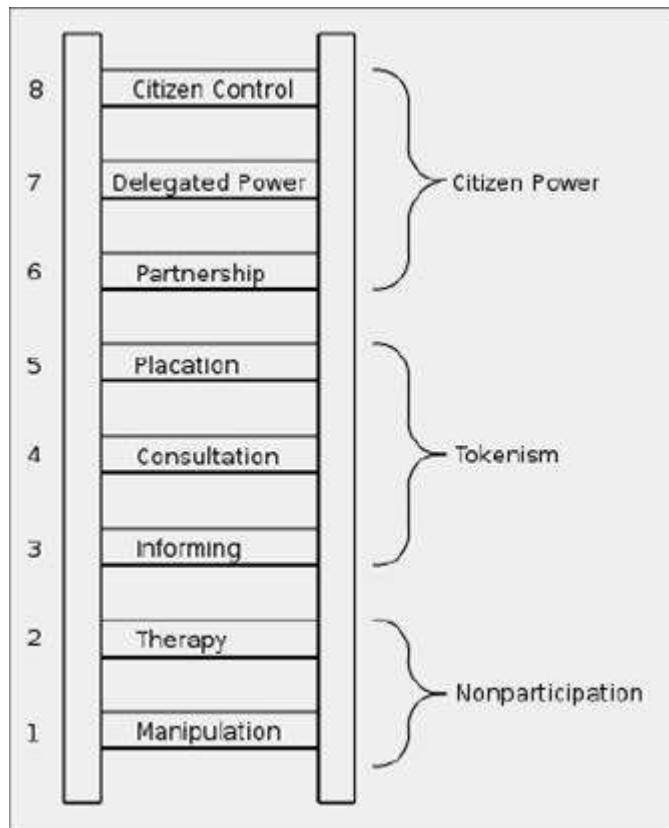
Pemerintahan yang terbuka serta bersedia berkolaborasi dengan pihak-pihak yang berkepentingan telah terbukti mampu memperbaiki banyak hal. Tata kelola kolaboratif antara pemerintah dan masyarakat terbukti dapat meningkatkan hasil dari pengambilan keputusan publik, dibandingkan dengan pengambilan keputusan tradisional dari atas ke bawah (Newig, Challies, Jager, Kochskaemper, & Adzersen, 2018). Perbaikan tersebut mulai dari hal-hal kecil sampai pada hal-hal besar.

### **C. Partisipasi Masyarakat**

Partisipasi berasal dari bahasa Inggris yaitu dari kata "*participation*" yang dapat diartikan suatu kegiatan untuk membangkitkan perasaan dan diikuti sertakan atau ambil bagian dalam kegiatan suatu organisasi. Sehubungan dengan partisipasi masyarakat dalam pembangunan, partisipasi merupakan keterlibatan aktif masyarakat atau partisipasi tersebut dapat berarti keterlibatan proses penentuan arah dari strategi kebijaksanaan pembangunan yang dilaksanakan pemerintah (Suryono, 2010). Dalam pelaksanaan pembangunan harus ada sebuah rangsangan dari pemerintah agar masyarakat dalam keikutsertaannya memiliki motivasi untuk berpartisipasi. Simatupang (Yuwono, 2001) memberikan beberapa rincian tentang partisipasi sebagai berikut :

1. Partisipasi berarti apa yang kita jalankan adalah bagian dari usaha bersama yang dijalankan bahu-membahu dengan saudara kita sebangsa dan setanah air untuk membangun masa depan bersama.
2. Partisipasi berarti pula sebagai kerja untuk mencapai tujuan bersama diantara semua warga negara yang mempunyai latar belakang kepercayaan yang beraneka ragam dalam negara pancasila kita, atau dasar hak dan kewajiban yang sama untuk memberikan sumbangan demi terbinanya masa depan yang baru dari bangsa kita.
3. Partisipasi tidak hanya berarti mengambil bagian dalam pelaksanaan-pelaksanaan, perencanaan pembangunan. Partisipasi berarti memberikan sumbangan agar dalam pengertian kita mengenai pembangunan kita nilai-nilai kemanusiaan dan cita-cita mengenai keadilan sosial tetap dijunjung tinggi.
4. Partisipasi dalam pembangunan berarti mendorong ke arah pembangunan yang serasi dengan martabat manusia. Keadilan sosial dan keadilan Nasional dan yang memelihara alam sebagai lingkungan hidup manusia juga untuk generasi yang akan datang.

Untuk mewujudkan keberhasilan pada semua bidang pemerintahan termasuk bidang pembangunan diperlukan inisiatif dan kreatifitas dari anggota masyarakat yang tumbuh atas kesadaran dan tanggung jawab sebagai manusia yang hidup bermasyarakat dan diharapkan tumbuh berkembang sebagai suatu partisipasi. Partisipasi masyarakat dalam pembangunan diartikan sebagai keterlibatan masyarakat secara aktif dalam keseluruhan proses kegiatan, sebagai media penumbuhan kohesifitas antar masyarakat, masyarakat dengan pemerintah juga menggalang tumbuhnya rasa memiliki dan tanggung jawab pada program yang dilakukan (Handayani, 2006). Partisipasi atau keterlibatan masyarakat yang menggambarkan derajat keterlibatan masyarakat dalam proses partisipasi yang didasarkan pada seberapa besar kekuasaan (power) yang dimiliki masyarakat dalam proses pengambilan keputusan gambar melalui tipologi yang pertama sekali diperkenalkan oleh Sherry Arnstein (1969).



Gambar 2. 1 Tangga partisipasi masyarakat

Berikut penjelasan makna dari setiap level partisipasi:

1. *Manipulation*

Di level ini publik tidak dilibatkan dikarenakan sudah terpilihnya sejumlah orang sebagai wakil dari publik. Sehingga publik tidak mengetahui sama sekali tentang informasi keputusan tersebut. *Manipulation* merupakan tingkatan partisipasi yang paling rendah, dimana masyarakat hanya dipakai namanya saja. Kegiatan tersebut dilakukan untuk memperoleh dukungan publik dan menjanjikan keadaan yang lebih baik meskipun tidak akan pernah terjadi.

2. *Therapy*

Pada level ini publik mulai dilibatkan tetapi hanya dapat mendengarkan informasi keputusan tersebut. Pemegang kekuasaan memberikan alasan proposal dengan berpura-pura melibatkan masyarakat. Meskipun terlibat dalam kegiatan, tujuannya lebih pada mengubah pola pikir masyarakat daripada mendapatkan masukan dari masyarakat itu sendiri.

### 3. *Informing*

Saat mulai masuk level *informing* otoritas berkuasa tidak menghalangi partisipasi tetapi tidak mengeksekusi aspirasi publik. Pada level ini otoritas berkuasa hanya berkomunikasi searah atau hanya memberi tahu informasi yang akan dan sudah dilaksanakan. Informasi dapat berupa hak, tanggung jawab dan berbagai pilihan, tetapi tidak ada umpan balik atau kekuatan untuk negosiasi dari masyarakat. Informasi diberikan pada tahapan akhir perencanaan dan masyarakat hanya memiliki sedikit kesempatan untuk mempengaruhi rencana yang telah disusun.

### 4. *Consultation*

Untuk level ini sudah adanya diskusi dengan banyak elemen tetapi yang berkuasa menentukan apakah saran dan kritik publik akan digunakan. Masyarakat tidak hanya diberitahu tetapi juga diundang untuk berbagi pendapat, meskipun tidak ada jaminan bahwa pendapat yang dikemukakan akan menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan. Metode yang sering digunakan adalah survei tentang arah pikiran masyarakat atau pertemuan lingkungan masyarakat dan publik hearing atau dengar pendapat dengan masyarakat.

### 5. *Placation*

Selanjutnya pada level *placation*, pemegang kekuasaan (pemerintah) perlu menunjuk sejumlah orang dari bagian masyarakat yang dipengaruhi untuk menjadi anggota suatu badan publik, di mana mereka mempunyai akses tertentu pada proses pengambilan keputusan. Walaupun dalam pelaksanaannya usulan masyarakat tetap diperhatikan, karena kedudukan relatif rendah dan jumlahnya lebih sedikit dibandingkan anggota dari pemerintah maka tidak mampu mengambil keputusan.

### 6. *Partnership*

*Partnership* menjamin hak masyarakat untuk berunding dengan pengambil keputusan atau pemerintah, atas kesepakatan bersama kekuasaan dibagi antara masyarakat dengan pemerintah. Untuk itu, diambil kesepakatan saling membagi tanggung jawab dalam

perencanaan, pengendalian keputusan, penyusunan kebijakan serta pemecahan masalah yang dihadapi.

#### 7. *Delegation Power*

Pada tingkatan ini masyarakat diberi limpahan kewenangan untuk membuat keputusan pada rencana tertentu. Untuk menyelesaikan permasalahan, pemerintah harus mengadakan negosiasi dengan masyarakat tidak dengan tekanan dari atas, dimungkinkan masyarakat mempunyai tingkat kendali atas keputusan pemerintah.

#### 8. *Citizen Control*

Masyarakat dapat berpartisipasi di dalam dan mengendalikan seluruh proses pengambilan keputusan. Pada tingkatan ini masyarakat memiliki kekuatan untuk mengatur program atau kelembagaan yang berkaitan dengan kepentingannya. Masyarakat mempunyai wewenang dan dapat mengadakan negosiasi dengan pihak-pihak luar yang hendak melakukan perubahan. Usaha bersama warga ini langsung berhubungan dengan sumber dana untuk memperoleh bantuan tanpa melalui pihak ketiga.

Konsep partisipasi masyarakat dalam pembangunan sudah mulai dikenalkan oleh pemerintah sejak awal tahun 1980-an melalui istilah pemberdayaan masyarakat. Masyarakat diharapkan untuk dapat berpartisipasi dalam membangun serta menjaga lingkungan dimana mereka berada. Untuk mensukseskan gerakan pemberdayaan masyarakat tersebut kemudian pemerintah membentuk beberapa lembaga-lembaga PKK, LKMD, dan karang taruna sebagai wadah dalam mendorong komunitas lokal untuk berpartisipasi dan menjunjung solidaritas bersama.

### **D. Penelitian Terdahulu**

Penelitian yang dilakukan oleh Fajar (2012) menemukan partisipasi masyarakat mampu menghadirkan perbaikan pelayanan publik di Dinas Perijinan Kabupaten Bantul. Hal tersebut terwujud berkat kesadaran kritis dan komunikasi partisipatif memberikan pengaruh terhadap efektifitas partisipasi masyarakat dalam perbaikan pelayanan publik. Ia juga menemukan faktor yang mempengaruhi efektifitas pelaksanaan partisipasi masyarakat dalam perbaikan pelayanan publik diantaranya adalah kesadaran dan komunikasi.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Safitri & Andari (2020) di Kota Bandung menemukan bahwa partisipasi masyarakat mampu berkontribusi bagi perbaikan pelayanan publik. Tahun 2013 terdapat 18 SKPD dengan tingkat kepatuhan kategori merah, akan tetapi dengan adanya partisipasi masyarakat pada tahun 2014 30 SKPD sudah berubah memiliki rapor hijau. Menurut Safitri & Andari capaian luar biasa Pemerintah Kota Bandung terwujud dengan penerapan konsep co-production sebagai bagian dari implementasi peraturan perundang-undangan.

Partipasi masyarakat tidak hanya berkontribusi positif bagi pelayanan publik semata. Bidang-bidang lain yang melibatkan masyarakat juga sudah terbukti mampu menjadi lebih baik. Tidak hanya di Indonesia namun partisipasi masyarakat telah terbukti dan teruji pada negara-negara maju.

Li, Xia, Chen, & Sun (2018) dalam penelitian mereka mengungkapkan bahwa partisipasi masyarakat dalam pelestarian lingkungan serta munculnya organisasi non pemerintah dan era perkembangan pesat mobile Internet dan big data memberikan dampak yang signifikan. Tanpa adanya partisipasi masyarakat pencemaran lingkungan yang semakin parah di China dimana hanya 1% dari 500 kota yang memenuhi standar kualitas udara yang direkomendasikan oleh Organisasi Kesehatan Dunia tentunya akan sulit untuk diperbaiki. Padahal pemerintah China pada semua tingkatan telah menerbitkan banyak undang-undang dan peraturan terkait upaya perlindungan lingkungan. Akan tetapi tanpa partisipasi masyarakat banyaknya produk hukum tidak memberikan dampak yang signifikan bagi lingkungan disebabkan penegakan yang lemah dan alasan lain. Di China Tingkat partisipasi masyarakat berpengaruh positif terhadap peningkatan model pembangunan hijau yang merupakan bagian dari upaya pelestarian lingkungan (Fu & Geng, 2019).

Partipasi masyarakat juga berkontribusi atas pencegahan konflik. Wolf, Brown, & Wohlfart (2018) menemukan bahwa pengunjung kawasan taman nasional di utara Sydney Australia pernah mengalami konflik satu sama lain. Lebih rinci mereka menuliskan bahwa 42% pengendara sepeda gunung dan 69% penunggang kuda dan pengunjung lainnya pernah mengalami konflik satu sama lain. Untuk pencegahan terjadi konflik berlanjut dan meluas mereka telah

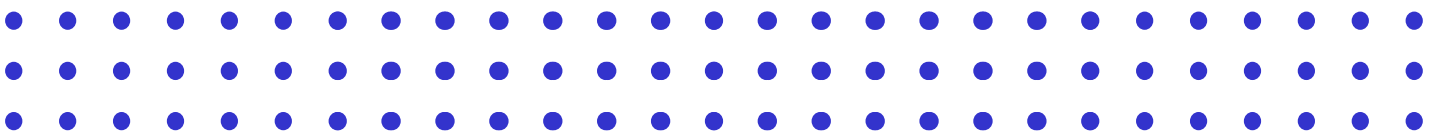
menguji public participation GIS (PPGIS) dan hal tersebut terbukti efektif. PPGIS secara efektif memetakan intensitas penggunaan bersamaan untuk memprediksi lokasi konflik potensial di wilayah studi yang cukup besar sehingga mengidentifikasi jalur yang menjadi perhatian utama.

Penelitian terdahulu terkait dengan partisipasi masyarakat sudah banyak dilakukan. Hampir semua bidang yang melibatkan partisipasi masyarakat mengalami perubahan. Hal tersebut dikarenakan masyarakat yang terlibat merupakan salah satu aktor atas perubahan yang dilakukan. Meskipun demikian pelibatan masyarakat dalam upaya perbaikan pelayanan publik khususnya pada daerah-daerah dengan tingkat kepatuhan zona merah belum begitu banyak dilakukan, padahal sudah terdapat regulasi yang memadai untuk melakukan hal tersebut.



# **BAB III**

## **METODE PENELITIAN**





### BAB III METODE PENELITIAN

#### A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penentuan organisasi perangkat daerah di Kabupaten Labuhanbatu sebagai sampel penelitian menggunakan *Purposive Sampling* dengan kriteria memiliki produk pelayanan yang langsung bersentuhan dengan masyarakat yang disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Organisasi Perangkat Daerah sampel penelitian

No.	Nama Organisasi Perangkat Daerah
1.	Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2.	Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
3.	Dinas Sosial
4.	Puskesmas Sigambal
5.	Puskesmas Negeri Lama
6.	Dinas Pendidikan
7.	Dinas Tenaga Kerja
8.	Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

Berdasarkan Tabel 3.1 diatas bahwa sampel penelitian berada di 8 OPD, yaitu: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Sosial, Puskesmas Sigambal, Puskesmas Negeri Lama, Dinas Pendidikan, Dinas Tenaga Kerja dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Penelitian dilakukan selama 5 bulan, dimulai dari bulan Juli s/d November 2022 dengan jadwal pelaksanaan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2. Jadwal Pelaksanaan Penelitian

No	Kegiatan	Bulan												
		Agustus				September				Oktober				November
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1
1	Penyusunan ICP dan TOR													
2	Penyusunan RD													
3	Sidang TPM													
4	Pengumpulan Data dan Pengolahan dan Analisis Data													
5	FGD													
6	Penyusunan Draft Laporan Akhir Penelitian													
7	Seminar													
8	Pelaporan Akhir Penelitian													

## **B. Pendekatan Penelitian**

Metode adalah aspek yang sangat penting dan besar pengaruhnya terhadap berhasil tidaknya suatu penelitian, terutama untuk mengumpulkan data. Sebab data yang diperoleh dalam suatu penelitian merupakan gambaran dari obyek penelitian. Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, artinya data yang dikumpulkan merupakan hasil dari wawancara, pengamatan, *Focus Group Discussion* (FGD) serta dokumen. Penelitian dilakukan pada kondisi obyek yang alamiah, di mana peneliti adalah sebagai instrument kunci. Teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan serta analisis data yang bersifat induktif dengan tujuan mendapatkan hasil penelitian yang lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

## **C. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan didalam pendekatan kualitatif ini adalah observasi, wawancara mendalam, *Focus Group Discussion* (FGD) dan studi pustaka.

### **1. Observasi**

Di dalam penelitian ini, pengamatan akan dilakukan terhadap kondisi eksisting pelayanan publik pada 8 OPD, yaitu: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Sosial, Puskesmas Sigambal, Puskesmas Negeri Lama, Dinas Pendidikan, Dinas tenaga kerja dan Dinas Perpusatkaan dan Kearsipan diantaranya:

- kejelasan persyaratan
- sistem mekanisme dan prosedur
- produk pelayanan
- jangka waktu penyelesaian
- biaya/ tarif
- ketersediaan maklumat pelayanan
- ketersediaan informasi pelayanan publik elektronik atau nonelektronik
- ketersediaan ruang tunggu
- ketersediaan toilet untuk pengguna layanan
- ketersediaan loket/meja pelayanan

- ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus
- ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus, ketersediaan sarana pengaduan
- ketersediaan informasi prosedur dan tatacara penyampaian pengaduan
- ketersediaan pejabat /petugas pengelola pengaduan
- ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan
- ketersediaan petugas penyelenggaran menggunakan *id card* dan rekognisi.

## 2. Wawancara

Wawancara mendalam merupakan strategi penelitian kualitatif untuk memperoleh data dengan dipandu oleh panduan wawancara. Wawancara mendalam bertujuan memahami perspektif subjek: memahami kategori mental, interpretasinya, persepsi dan perasaannya, dan motif yang mendasari tindakannya (Corbetta, 2003). Wawancara dilakukan dengan informan kunci yang terdiri dari: Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil/mewakili, kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/mewakili, Kepala Dinas Sosial/mewakili, Kepala Dinas Kesehatan/mewakili, Kepala Dinas Pendidikan/mewakili, Kepala Dinas Tenaga Kerja/mewakili dan Kepala Puskesmas. Adapun topik wawancara akan mengacu kepada Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.

Pemilihan personal sebagai perwakilan dari kelompok informan dilakukan teknik *purposive sampling* atau pemilihan secara sengaja dengan beberapa pertimbangan yaitu dengan mencari personal dari kelompok peserta informan yang mengetahui informasi yang dibutuhkan peneliti. Wawancara akan berisikan hal-hal yang dibutuhkan dalam analisis penelitian, seperti: keterlibatan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan serta menyampaikan laporan atau pengaduan

pelayanan publik dan partisipasi aktif kelompok masyarakat untuk mengawasi pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu.

### **3. Focus Group Discussion**

FGD merupakan teknis penelitian dengan pengumpulan data melalui diskusi kelompok terbatas. Diskusi ini dipandu oleh peneliti (Morgan, 1988). FGD akan dilaksanakan satu kali dengan melibatkan semua informan penelitian untuk membahas temuan awal penelitian.

### **4. Studi Dokumen**

Studi dokumen, yaitu menelusuri beberapa dokumen yang terkait dengan penelitian, diantaranya: Renstra Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Sosial, Dinas Kesehatan, Dinas Pendidikan, Dinas Tenaga Kerja dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, dokumentasi kegiatan yang melibatkan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan serta menyampaikan laporan atau pengaduan pelayanan publik dan partisipasi aktif kelompok masyarakat untuk mengawasi pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu.

### **C. Metode Pengolahan dan Analisis Data**

Data diolah dan dianalisis secara kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun langkah-langkah yang dilakukan untuk mengolah dan menganalisis data kualitatif adalah: 1) membaca seluruh hasil observasi, wawancara, FGD, dan dokumen untuk menguraikan arti dan makna setiap pernyataan yang signifikan; 2) mereduksi data-data yang dianggap tidak relevan dengan penelitian; 3) mengorganisir kumpulan-kumpulan arti dan makna yang terumuskan ke dalam kelompok tema; dan 4) menuliskan deskripsi lengkap terkait penanganan sampah berbasis pemberdayaan masyarakat.

### **D. Pemeriksaan Keabsahan Data**

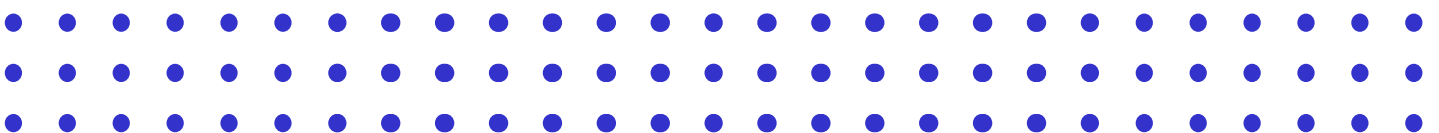
Untuk memperoleh keabsahan data, maka peneliti melakukan triangulasi. Triangulasi yang digunakan adalah triangulasi dengan sumber yang berarti membandingkan dan mengecek Kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda. Hal tersebut akan dicapai dengan jalan (1) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (2) membandingkan apa yang dikatakan informan di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi; (3) membandingkan

apa yang dikatakan informan tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu; (5) membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.



# **BAB IV**

# **HASIL DAN PEMBAHASAN**



## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **A. Kondisi Eksisting Tingkat Kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu Terhadap Standar Pelayanan Publik**

Kondisi eksisting merupakan kondisi sebenarnya yang ditemukan pada saat penelitian dilakukan. Kondisi eksisting yang dilihat tersebut adalah tingkat kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu terhadap standar pelayanan publik yang ditemukan melalui observasi pada organisasi perangkat daerah yang menjadi lokus penelitian dengan berdasarkan kepada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Kemudian Undang-Undang tersebut dijadikan sebagai alat ukur dalam penilaian tingkat kepatuhan penyelenggaraan pelayan publik oleh Ombudsman Republik Indonesia setiap tahunnya. Pelayanan Publik telah merinci dengan sangat jelas hak dan kewajiban penyelenggara layanan dan penerima layanan.

Lebih lanjut kondisi eksisting tingkat kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu terhadap standar pelayanan publik bisa dilihat pada bagian berikut:

#### **1. Standar Pelayanan Publik**

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Mengacu kepada UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dituliskan bahwa standar pelayan terdiri atas (a) dasar hukum (b) persyaratan (c) sistem, mekanisme, dan prosedur (d) jangka waktu penyelesaian (e) biaya/tarif (f) produk pelayanan (g) sarana, prasarana, dan/atau fasilitas (h) kompetensi pelaksana (i) pengawasan internal (j) penanganan pengaduan, saran, dan masukan (k) jumlah pelaksana (l) jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan (m) jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keraguguan; dan (n) evaluasi kinerja pelaksana.

Untuk lebih memudahkan pengumpulan data maka disederhanakan menjadi 5 Indikator yang mengacu kepada instrumen yang dipergunakan oleh Ombudsman Republik Indonesia Perwakilan Provinsi Sumatera Utara pada penilaian kepatuhan tahun 2019 dan 2021 yang terdiri dari persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, daftar produk pelayanan, jangka waktu penyelesaian dan biaya/tarif.

*Tabel 4. 1 Rekapitulasi standar pelayanan publik pada OPD Kabupaten Labuhanbatu yang menjadi lokus penelitian*

No	Lokus	Persyaratan		Mekanisme dan Prosedur		Daftar Produk Layanan		Jangka Waktu Penyelesaian		Tarif	
		ada	tidak	ada	tidak	ada	tidak	ada	tidak	ada	tidak
1	Disdukcapil	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
2	DPMPPTSP	1	0	1	0	1	0	1	0	1	1
3	Dinsos	1	0	0	1	1	0	1	0	0	1
4	Puskesmas Sigambal	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1
5	Puskesmas Negeri Lama	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0
6	Dinas Pendidikan	1	0	1	0	1	0	1	0	1	0
7	Disnaker	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1
8	DispusArsip	1	0	1	0	0	1	1	0	0	1
Total		7	1	7	1	6	2	7	1	4	4
Persentase		87,5	12,5	87,5	12,5	75	25	87,5	12,5	50	50

Hasil pengamatan yang dilakukan di lapangan dalam periode penelitian ditemukan bahwa pada seluruh organisasi perangkat daerah yang menjadi lokus penelitian telah tersedia standar pelayanan publik. Meskipun semua lokus telah memiliki standar pelayanan publik namun jika dilihat dari kelengkapannya maka masih ada beberapa lokus yang memiliki kekurangan. Mengacu kepada amanat Undang-Undang pelayanan publik maka belum lengkapnya standar pelayanan publik yang telah berlaku sejak 18 Juli 2009 pada penyelenggara layanan merupakan bentuk ketidakpatuhan terhadap undang-undang pelayanan publik. Tindakan tersebut tentunya akan secara langsung mempengaruhi kualitas pelayanan dan bermuara kepada pelanggaran-pelanggaran yang bisa menyebabkan penjatuhan sanksi-sanksi bagi penyelenggara. Sanksi administrasi berupa teguran tertulis yang termasuk dalam kategori hukuman disiplin ringan dapat dikenakan terhadap pelanggaran norma hukum administratif berupa beberapa hal yang salah satunya adalah Penyelenggara Pelayanan Publik yang tidak berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-



undangan yang terkait dengan penyelenggaraan Pelayanan Publik (Abdullah, 2021).

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah dua lokus yang sudah menyajikan standar pelayanan untuk semua jenis pelayanan pada area-area yang bisa dilihat oleh pengguna layanan. Lengkapnya standar pelayanan publik pada kedua dinas tersebut dikarenakan seringnya mengikuti penilai-penilaian yang dilakukan oleh lembaga vertikal maupun kementerian sebagaimana diperkuat dalam wawancara dengan Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Sekretaris Dinas Penanaman Modal Terpadu dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Berikutnya Dinas Pendidikan juga sudah menyajikan standar pelayanan pada lobby utamanya, akan tetapi standar pelayanan yang ditampilkan terbatas pada layanan pada bidang pembinaan ketenagaan. Hal tersebut juga diperkuat dengan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Dinas Pendidikan Kabupaten Labuhanbatu beserta Kepala Bidang Pembinaan dan Ketenagaan. Untuk bidang yang belum menyajikan standar pelayanan adalah Bidang Pembinaan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal, Bidang Pembinaan Sekolah Dasar dan Bidang Pembinaan Sekolah Menengah.

Dibandingkan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebenarnya Dinas Pendidikan bukan baru pertama sekali mengikuti penilaian atas pelayanan publik baik itu yang dilakukan oleh Lembaga vertikal maupun kementerian. Pada tahun 2019 dan 2021 ketiga Dinas tersebut sama-sama ikut menjadi sampel dalam penilaian tingkat kepatuhan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Ombudsman perwakilan Sumatera Utara meskipun demikian Dinas Pendidikan memperlihatkan penampilan yang berbeda dari dua OPD lainnya.

Selanjutnya Dinas Sosial, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Puskesmas Sigambal dan Puskesmas Negeri lama yang masing-masing memenuhi tiga indikator standar pelayanan. Dinas Sosial telah menyajikan persyaratan, daftar produk layanan dan jangka waktu penyelesaian. Dinas Perpustakaan dan Kearsipan menyajikan persyaratan, mekanisme dan

prosedur dan jangka waktu penyelesaian. Puskesmas Sigambal menyajikan persyaratan, mekanisme dan prosedur dan daftar produk layanan. Dan Puskesmas Negeri Lama menyajikan daftar produk layanan, mekanisme dan prosedur dan tarif. Terakhir Dinas Tenaga Kerja sudah memiliki Persyaratan, Mekanisme dan Prosedur, Jangka Waktu Penyelesaian namun belum memiliki Daftar Produk Layanan dan tarif, tidak hanya itu persyaratan, mekanisme dan prosedur dan jangka waktu penyelesaian yang disajikan terbatas pada produk layanan tertentu dan belum untuk semua produk layanan yang tersedia. Walaupun sebagian besar lokus penelitian telah menyajikan standar pelayanan publik akan tetapi ditinjau prinsip komunikasi visual media-media yang digunakan belum memenuhi indikator perancangan seperti kesatuan (*unity*), keseimbangan (*balance*), proporsi (*proportion*), irama (*rhythm*), dan dominasi (*domination*) (Yulius, 2016).

Masih terdapatnya kekurangan atas standar pelayanan publik pada lokus penelitian disebabkan oleh pemahaman penyelenggara akan pelayanan publik yang masih rendah dan tentunya akan secara langsung mempengaruhi kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik telah terbukti mempengaruhi kepuasan masyarakat. Ketika petugas memberikan pelayanan secara maksimal yang melingkupi bukti langsung, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati maka masyarakat akan merasa dihargai dan diperhatikan sehingga memberikan kepuasan. Masyarakat merasa puas karena pemberian layanan oleh petugas yang terdiri dari lima dimensi tersebut melebihi ekspektasi yang diharapkan (Novitasari, Utomo, & Murwani, 2020).

Hal tersebut terlihat dari keadaan lapangan dan hasil wawancara yang dilakukan terhadap pihak berwenang pada masing-masing lokus. Pegecekan yang dilakukan secara acak menemukan baru 30% dari ASN yang bertugas pada lokus penelitian yang memahami adanya undang-undang pelayanan publik dan adanya kewajiban penyelenggara untuk menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan regulasi yang sudah ditetapkan. Padahal pemahaman penyelenggara pelayanan terhadap

regulasi yang ada telah terbukti berpengaruh positif terhadap pencapaian hasil (Fajri & Julita, 2021)

## 1. Maklumat Layanan

Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan. Sebagai wujud komitmen penyelenggaran pelayanan maka maklumat pelayanan harus dipahami oleh ASN pada OPD penyelenggara pelayanan dan ditampilkan secara jelas dan bisa dibaca oleh masyarakat sebagai pengguna layanan.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan oleh tim penelitian pada lokus terlihat bahwa 6 lokus sudah memiliki maklumat pelayanan sedangkan 2 lainnya belum sebagaimana terlihat pada table 4.2.

Tabel 4. 2 Rekapitulasi ketersediaan maklumat pelayanan pada lokus penelitian

No	Lokus	Maklumat Pelayanan	
		ada	tidak
1	Disdukcapil	1	0
2	DPMPTSP	1	0
3	Dinsos	1	0
4	Puskesmas Sigambal	1	0
5	Puskesmas Negeri Lama	1	0
6	Dinas Pendidikan	1	0
7	Disnaker	0	1
8	DispusArsip	0	1
Total		6	2
Persentase		87,5	12,5

Meskipun 6 lokus telah memiliki maklumat pelayanan namun maklumat-maklumat tersebut tidak disajikan dalam ukuran yang proporsional. Dari 6 lokus baru Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang menyajikan maklumat pelayanan dengan ukuran yang bisa dilihat dari jarak beberapa meter, sedangkan lokus lainnya menyajikan maklumat pelayanan dalam ukuran yang relative kecil dan dominan dalam ukuran kertas HVS.

Belum disajikannya maklumat dalam ukuran maupun media yang dapat dilihat dengan jelas sehingga mudah dipahami oleh pengguna layanan lagi-lagi disebabkan kurangnya pemahaman penyelenggara layanan atas hal tersebut. Padahal proses pelayanan umum cenderung

ditentukan oleh pemahaman ASN tersebut terhadap regulasi yang ada agar terciptanya kualitas pelayanan publik yang baik dengan rasa tanggung jawab dengan memberikan kemudahan dan kesederhanaan dalam melayani (Simamora, 2020). Maklumat pelayanan yang disajikan memang sudah menggugurkan tanggung jawab penyelenggara layanan atas tuntutan undang-undang akan tetapi hal tersebut belum memberikan kejelasan kepada pengguna layanan. Dengan demikian apa yang sebenarnya di amanatkan oleh undang-undang belum sepenuhnya terpenuhi.

Tidak hanya kekurangan dari sisi ukuran maklumat pelayanan, juga ditemukan 2 lokus yang belum memiliki maklumat pelayanan sama sekali. Dua lokus tersebut adalah Dinas Tenaga Kerja dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Belum terdapatnya maklumat pelayanan pada Dinas Tenaga Kerja dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan disebabkan ketidaktahuan penyelenggara layanan akan pentingnya hal tersebut. Hal tersebut tentunya tidak bisa dibiarkan mengingat guna mencapai tujuan nasional bangsa Indonesia diperlukan ASN yang professional, bebas dari intervensi politik, bersih dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme sehingga mampu untuk menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat serta mampu untuk melaksanakan peran sebagai perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan Pancasila dan UUD Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (Muzayanah, 2020).

## **2. Sarana dan prasarana fasilitas**

Upaya penyediaan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan publik yang mendukung iklim pelayanan yang kondusif merupakan kewajiban penyelenggara yang telah di atur dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009. Sarana dan prasarana, serta fasilitas pelayanan publik minimal terdiri atas ketersediaan ruang tunggu, toilet bagi pengguna layanan dan ketersediaan loket/meja pelayanan.

Tabel 4. 3 Rekapitulasi ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan publik di OPD lokus penelitian

No	Lokus	Ruang Tunggu		Toilet Pengguna Layanan		Loket/meja pelayanan	
		ada	tidak	ada	tidak	ada	tidak
1	Disdukcapil	1	0	1	0	1	0
2	DPMPPTSP	1	0	1	0	1	0
3	Dinsos	1	0	0	1	1	0
4	Puskesmas Sigambal	1	0	1	0	1	0
5	Puskesmas Negeri Lama	1	0	1	0	1	0
6	Dinas Pendidikan	1	0	1	0	1	0
7	Disnaker	1	0	0	1	0	1
8	DispusArsip	1	0	1	0	1	0
Total		8	0	6	2	7	1
Persentase		100	0	75	25	87,5	12,5

Dari hasil pengamatan terhadap lokus penelitian ditemukan bahwa seluruh lokus penelitian telah memiliki ruang tunggu. Ruang tunggu diyakini mempengaruhi pengguna, dan dapat mengurangi efek baik maupun buruk dari menunggu (Juliá Nehme, Torres Iribarra, Cumsille, & Yoon, 2021). Meskipun seluruh lokus telah memiliki ruang tunggu namun beberapa masih belum memadai. Dinas sosial dan Dinas Pendidikan menjadikan lobby depan dan lorong sebagai ruang tunggu bagi pengguna layanan. Penggunaan lobby dan lorong sebagai ruang tunggu tentu akan menyebabkan rasa tidak nyaman bagi pengguna layanan dan mengganggu proses bisnis pada penyelenggara. Upaya untuk menyediakan ruang tunggu ideal bagi pengguna layanan sebenarnya terus di upayakan oleh lokus terkait namun hal tersebut terkendala oleh keterbatasan lahan dan anggaran. Dari hasil wawancara dengan Sekretaris Dinas Sosial ditemukan bahwa mereka telah mencoba mengajukan anggaran pada setiap periode penganggaran namun mengingat adanya keterbatasan maka hingga saat ini hal tersebut masih belum terwujud. Berbeda dengan Dinas Sosial, Dinas Pendidikan untuk tahun 2022 memperoleh anggaran yang mencukupi untuk menyediakan ruang tunggu bagi pengguna layanan.

Selain ada beberapa ruang tunggu yang masih belum sesuai dengan standar pada beberapa lokus, ketersediaan meja layanan juga masih ada yang belum sesuai dengan seharusnya khususnya pada Dinas. Meja layanan yang digunakan pada Dinas Sosial adalah meja yang pada dasarnya bukanlah meja untuk melayani masyarakat melainkan meja kerja sehingga dilihat dari sisi fungsinya tidak memenuhi kebutuhan. Meja

layanan yang menjadi bagian dari fasilitas publik merupakan elemen interior yang memiliki peranan penting dalam kegiatan pelayanan publik (Pramono & Febriyantoko, 2021). Upaya untuk menggunakan meja pelayanan yang seharusnya sudah di upayakan oleh Dinas Sosial namun kekurangan anggaran pada dinas tersebut menjadi penyebab utamanya. Dibanding Dinas Sosial yang mengalih fungsikan meja kerja menjadi meja pelayanan, Dinas Tenaga Kerja malah tidak memiliki meja pelayanan sama sekali. Tidak tersedianya meja layanan pada Dinas Tenaga Kerja disebabkan oleh pelayanan yang dilakukan langsung kemasing-masing bidang dan tidak melewati loket atau petugas tertentu. Pelayanan yang dilakukan pada ruangan tertutup merupakan bentuk hambatan reformasi birokrasi. Hal tersebut akan menimbulkan kesan berbelit-belit, lamban dan mendorong terjadinya praktek kolusi, korupsi dan nepotisme, dan lain-lain (Yusriadi & Misnawati, 2017).

Selain ruang tunggu, loket/meja pelayanan ketersediaan toilet bagi pengguna layanan juga masih ada yang belum tersedia. Padahal terdapat korelasi positif dan kuat antara nilai sarana dan prasarana dan kepuasan pengguna layanan (Ulandari & Yudawati, 2019). Adapun lokus yang belum menyediakan toilet bagi pengguna layanan yaitu Dinas Sosial dan Dinas Tenaga Kerja. Belum tersedianya toilet bagi pengguna layanan pada kedua Dinas tersebut disebabkan terbatasnya alokasi ruang dan anggaran. Meskipun secara keseluruhan toilet bagi pengguna layanan telah tersedia pada penyelenggara pelayanan yang menjadi lokus penelitian namun toilet-toilet tersebut masih jauh dari sehat dan ideal. Ketersediaan toilet yang layak tidak hanya penting bagi penyelenggaraan pelayanan publik namun juga merupakan komponen penting dalam menciptakan kota yang berkelanjutan dan inklusif. Tidak hanya itu desain toilet yang buruk, pemeliharaan dan pengelolaan yang tidak memadai, dan kondisi yang tidak higienis akan mengakibatkan penyebaran MRSA dan penyakit yang resistan terhadap obat lainnya (Greed, 2006).

### **3. Pelayanan khusus**

Pelayanan khusus bagi kelompok rentan telah dijamin pada UU tentang Pelayanan Publik. Dinyatakan dalam UU tersebut bahwa terdapat satu kelompok yang dapat difasilitasi dengan perlakuan khusus, yaitu kelompok

rentan. Kelompok rentan adalah Lansia, Wanita Hamil, Anak-anak, Korban Bencana Alam dan Korban Bencana Sosial. Berdasarkan penjelasan Pasal 5 ayat (3) UU 39/1999 tentang Hak Asasi Manusia salah satu kelompok rentan lainnya adalah penyandang disabilitas.

Mengingat adanya jaminan dari undang-undang tentang pelayanan bagi kelompok rentan maka sudah seharusnya penyelenggara pelayanan publik menyikapi hal tersebut dengan tindakan nyata. Berdasarkan hasil pengamatan yang telah dilakukan ditemukan bahwa 7 lokus telah memiliki sarana khusus bagi pengguna baik itu ram/rambatan/kursi roda/jalur pemandu/toilet khusus/ ruang menyusui dan untuk pelayanan khusus bagi pengguna berkebutuhan khusus baru satu OPD yang memiliki layanan tersebut yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagaimana terlihat pada tabel 4.4.

Tabel 4. 4 Rekapitulasi sarana dan prasarana pada lokus penelitian

No	Lokus	Ram/rambatan/kursi roda/ jalur pemandu/toilet khusus/ruang menyusui		pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus	
		ada	tidak	ada	tidak
1	Disdukcapil	1	0	1	0
2	DPMPTSP	1	0	0	1
3	Dinsos	1	0	0	1
4	Puskesmas Sigambal	1	0	0	1
5	Puskesmas Negeri Lama	1	0	0	1
6	Dinas Pendidikan	1	0	0	1
7	Disnaker	1	0	0	1
8	DispusArsip	0	1	0	1
	Total	7	1	1	7
	Persentase	87,5	12,5	12,5	87,5

Adapun 7 lokus yang sudah memiliki Ram/rambatan/kursi roda/ jalur pemandu/toilet khusus/ruang menyusui adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan ruang menyusui dan kursi rodanya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dengan kursi roda, Dinas Sosial dengan ruang menyusui, Puskesmas Sigambal dengan kursi roda, Puskesmas Negeri Lama dengan kursi roda, Dinas Pendidikan dan Dinas Tenaga Kerja dengan kursi roda. Sedangkan satu lokus yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sama sekali belum memiliki sarana bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus. Belum tersedianya Ram/rambatan/kursi roda/ jalur pemandu/toilet khusus/ruang menyusui

pada Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dikarenakan desain gedungnya yang tidak memungkinkan untuk mengakomodasi hal tersebut. Pembangunan gedung Perpustakaan dan Kearsipan dulunya tidak menerapkan pendekatan Universal Design pada konsep perancangannya (Wildan Muhammad Haikal, 2020).

Selanjutnya untuk ketersediaan pelayanan khusus yang memberikan prioritas bagi pengguna layanan baru satu lokus yang menyediakannya yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Bentuk nyata penyediaan layanan khusus bagi kelompok rentan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terlihat dari adanya loket yang secara terpisah dari loket layanan pada umumnya. Untuk tujuh lokus lainnya belum menyediakan sama sekali layanan khusus bagi kelompok rentan. Layanan publik yang aksesibel bagi seluruh warga negara tanpa membedakan asal-usul maupun bentuk fisik seseorang adalah suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah.

Aksesibilitas memberikan kesempatan yang sama terhadap masyarakat berkebutuhan khusus untuk dapat mengaktualisasikan diri secara mandiri sehingga dapat berpartisipasi, berkontribusi dan berinteraksi dalam kegiatan bermasyarakat. Dengan aksesibilitas yang terpenuhi maka akan memudahkan bagi masyarakat berkebutuhan khusus dalam melakukan mobilitas dan mendapatkan pelayanan publik (Permadi, Arieasmia, & Amarullah, 2021). Belum tersedianya layanan khusus bagi kelompok rentan di tujuh lokus lainnya disebabkan oleh keterbatasan lokus-lokus tersebut dalam banyak hal seperti SDM, anggaran dan kebijakan.

#### **4. Pengelolaan pengaduan**

Pengelolaan pengaduan merupakan kewajiban yang harus dilakukan oleh Penyelenggara pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2018. Dengan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang baik, diharapkan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan serta dapat dilihat dari aspek kepentingan penyelenggara (*service providers*) dan dari aspek kepentingan penerima layanan (*customers*). Dengan melibatkan



masyarakat maka Gap elitis birokrat akan hilang dan akan lebih egaliter karena proses politik kebijakan yang nyata (*Peran Warga Negara Dalam Partisipasi Politik Di Era Digital Melalui SP4N-LAPOR! | JESS, n.d.*). Tidak hanya itu laporan merupakan bentuk dari partisipasi masyarakat dalam proses peningkatan kualitas pelayanan publik.

Tabel 4. 5 Rekapitulasi ketersediaan sarana pengaduan, informasi prosedur penyampaian dan pejabat/petugas pengelola pengaduan

No	Lokus	Ketersediaan sarana pengaduan		Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan		Ketersediaan pejabat/petugas pengelola pengaduan	
		ada	tidak	ada	tidak	ada	tidak
1	Disdukcapil	1	0	0	1	1	0
2	DPMPSTSP	1	0	0	1	1	0
3	Dinsos	1	0	0	1	0	1
4	Puskesmas Sigambal	1	0	0	1	1	0
5	Puskesmas Negeri Lama	1	0	0	1	1	0
6	Dinas Pendidikan	1	0	0	1	1	0
7	Disnaker	1	0	0	1	0	1
8	DispusArsip	0	1	0	1	0	1
Total		7	1	0	8	5	3
Persentase		90	10	0	100	62,5	37,5

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan terhadap lokus penelitian ditemukan bahwa 7 lokus penelitian telah menyediakan sarana pengaduan sebagaimana terlihat pada tabel 4.5 dan 1 lokus belum memilikinya yaitu Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Sedangkan dari 6 lokus yang telah menyediakan sarana pengaduan baru dua lokus yang telah memanfaatkan SP4N Laporan! yang dikelola oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB), Kantor Staf Presiden (KSP) dan Ombudsman Republik Indonesia. Dampak dari belum digunakannya SP4N Laporan! sebagai bagian dari pengelolaan pengaduan pelayanan publik di lokus penelitian mengakibatkan penyelenggara mengelola pengaduan secara parsial dan tidak terkoordinir dengan baik. Akibatnya potensi terjadinya duplikasi penanganan pengaduan, atau bahkan bisa terjadi suatu pengaduan tidak ditangani oleh satupun organisasi penyelenggara, dengan alasan pengaduan bukan kewenangannya sangat besar untuk terjadi.

Meskipun sebagian besar lokus telah memiliki sarana pengaduan terhadap pelayanan akan tetapi prosedur penyampaian pengaduan belum

tersedia pada semua lokus. Belum tersedianya prosedur penyampaian aduan akan menyebabkan pemborosan sumberdaya. Organisasi tidak memiliki acuan dalam melaksanakan pekerjaannya maka tidak akan berfungsi dengan baik karena para karyawan bingung atas pekerjaan yang mereka kerjakan. Pihak manajemen pun akan kesulitan dalam melakukan analisa dan mengambil keputusan apabila terdapat suatu kesalahan atau kekeliruan karena tidak memiliki alur pedoman yang jelas (Irawan, 2017).

Tidak hanya belum memiliki prosedur penyampaian pengaduan yang menjadi pedoman bagi masyarakat lokus penelitian juga belum semua lokus menunjuk pejabat khusus untuk mengelola pengaduan. Lokus yang telah menunjuk pejabat pengelola pengaduan adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Puskesmas Sigambal, Puskesmas Negeri Lama dan Dinas Pendidikan. Sedangkan untuk lokus yang belum memiliki pejabat pengelola pengaduan adalah Dinas Sosial, Dinas Tenaga Kerja dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan. Penunjukan pejabat pengelola pengaduan menjadi sangat penting mengingat penyelesaian pengaduan yang baik perlu didukung juga dengan Admin atau *PIC (Person In Charge)* yang berkompeten dan jeli (Satria & Priyadi, 2020).

## **5. Penilaian kinerja**

Setiap lembaga yang diamanatkan untuk melaksanakan penyelenggara pelayanan publik idealnya juga melakukan pengukuran capaian kinerja yang dilihat dari kacamata pengguna layanan. Untuk mengukur dari kacamata pengguna layanan maka bisa menggunakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan pada setiap periode layanan atau melakukan survey kepuasan pelanggan per periode tertentu. Lazimnya untuk mendapatkan umpan balik dari pengguna layanan banyak organisasi menggunakan sistem rating. Rating yang diberikan oleh pelanggan merupakan umpan balik yang penting untuk menilai kualitas layanan yang diberikan (Arief, A Sundara, & Saputra, 2021).

Tabel 4. 6 Rekapitulasi penilaian kinerja penyelenggara pelayanan publik pada lokus penelitian

No	Lokus	Sarana Pengukuran Kepuasan Pelanggan		Laporan indeks kepuasan pelanggan	
		ada	tidak	ada	tidak
1	Disdukcapil	0	1	1	0
2	DPMPTSP	0	1	1	0
3	Dinsos	1	0	0	1
4	Puskesmas Sigambal	0	1	0	1
5	Puskesmas Negeri Lama	1	0	0	1
6	Dinas Pendidikan	0	1	0	1
7	Disnaker	0	1	0	1
8	DispusArsip	1	0	0	1
Total		3	5	2	6
Persentase		37,5	62,5	25	75

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan ditemukan bahwa dari 8 lokus penelitian baru 3 yang sudah menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan yaitu Dinas Sosial, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan dan Puskesmas Negeri Lama. Meskipun ketiga lokus tersebut sudah menyediakan sarana pengukuran kepuasan pelanggan namun untuk pengukuran kepuasan di Dinas Sosial dibuat baru-baru ini sebagai bagian persyaratan penilaian kepatuhan penyelenggaraan publik oleh Ombudsman Perwakilan Provinsi Sumatera Utara tahun 2022. Untuk Dinas Perpustakaan dan Kearsipan sarana pengukuran kepuasan pelanggan dibuat dalam rangka pemenuhan tugas aktualisasi CPNS Pustakawan pada OPD tersebut. Sedangkan untuk Puskesmas Negeri Lama penyediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan telah tersedia sejak tahun 2019 sebagai bagian dari kelengkapan akreditasi Puskesmas akan tetapi belum dikelola dengan baik sehingga angka kepuasan pelanggan tidak bisa didapatkan. Sarana pengukuran kepuasan yang merupakan media umpan balik dari pengguna layanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap disiplin kerja para penyelenggara pelayanan (Voviyanita, 2020).

Untuk survey kepuasan masyarakat yang dilakukan pada periode-periode tertentu baru dilakukan oleh dua lokus yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pedoman pelaksanaan survey kepuasan masyarakat dalam periode tertentu sebenarnya sudah diatur dalam peraturan tersendiri khususnya Permen PAN & RB No. 14 Tahun 2017 tentang

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat. Meskipun demikian sebagaimana dijelaskan sebelumnya masih banyak lokus-lokus yang belum melaksanakannya dikarenakan kurangnya pemahaman menyeluruh terhadap pelaksanaan pelayanan publik yang baik dan benar. Padahal kepuasan masyarakat merupakan target dari penyelenggara pelayanan. Tidak hanya itu hasil survei juga merupakan salah satu alat yang bisa dipergunakan untuk mengevaluasi kinerja pelayanan (Lukito, 2017)..

## 6. Visi, Misi dan Moto Pelayanan

Visi, misi dan moto pelayanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pelayanan publik. Keberadaan visi dan misi pelayanan dapat memudahkan penyelenggaran pelayanan untuk memahami dengan jelas apa yang menjadi tujuan dari pekerjaannya. Selain itu visi dan misi merupakan tujuan akhir yang menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan dan dapat difungsikan sebagai dasar kekuatan layanan bermutu ke pengguna layanan (Sukaningtyas, 2017). Oleh karena itu, visi dan misi dari sebuah penyelenggaraan pelayanan sangat berpengaruh untuk meningkatkan motivasi dan semangat pegawai dalam bekerja dan mewujudkan tujuan atau visi tersebut. Tidak hanya itu visi dan misi juga perlu didukung dengan adanya moto pelayanan yang merupakan afirmasi yang membuat pencapaian tujuan menjadi lebih mungkin untuk dilakukan. Dengan tambahan motto pelayanan maka akan mempengaruhi budaya organisasi ke arah yang di inginkan (Dharmanu, 2017).

Tabel 4. 7 Ketersediaan Visi, Misi dan Motto layanan pada OPD Lokus

No	Lokus	Visi dan misi pelayanan		Motto layanan	
		ada	tidak	ada	tidak
1	Disdukcapil	1	0	0	1
2	DPMPTSP	1	0	1	0
3	Dinsos	1	0	1	0
4	Puskesmas Sigambal	1	0	1	0
5	Puskesmas Negeri Lama	1	0	1	0
6	Dinas Pendidikan	1	0	1	0
7	Disnaker	0	1	0	1
8	DispusArsip	0	1	0	1
Total		6	2	5	3
Persentase		75	25	62,5	37,5

Hasil observasi yang telah dilakukan pada lokus penelitian menemukan bahwa 6 dari 8 lokus telah memiliki visi dan misi layanan. 6 lokus tersebut adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Sosial, Puskesmas Sigambal, Puskesmas Negeri Lama. Sedangkan 2 lokus yang belum memiliki visi dan misi layanan adalah Dinas Tenaga Kerja dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

Sedangkan untuk Motto layanan lima lokus telah memilikinya dan tiga lainnya belum. Adapun lokus yang sudah memiliki tersebut adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Sosial, Puskesmas Sigambal, Puskesmas Negeri Lama dan Dinas Pendidikan. Motto pelayanan berbeda dengan Motto OPD dimana motto pelayanan merupakan afirmasi yang membuat pencapaian tujuan menjadi lebih mungkin untuk dilakukan.

## 7. Atribut

Upaya untuk meningkatkan tanggung jawab pelaksana pelayanan dalam menyampaikan kerja pelayanan kepada masyarakat sangat perlu untuk dilakukan. Salah satu upaya yang bisa dilakukan adalah dengan mengenakan atribut baik itu kartu identitas maupun seragam sehingga pelaksana tidak bisa bersikap di luar kode etik pelayanan dikarenakan mereka akan menjadi sorotan dan obyek pelaporan masyarakat yang mengetahui nama dan jabatan pelaksana. Tidak hanya itu adanya kartu identitas maupun seragam akan membedakan penyelenggara dan pengguna layanan secara kasat mata sehingga memperkecil adanya percaloan dan memberikan rasa aman bagi pengguna layanan.

Tabel 4. 8 Rekapitulasi penggunaan penanda identitas ataupun seragam dalam pelayanan publik pada lokus penelitian

No	Lokus	ID/Seragam	
		ada	tidak
1	Disdukcapil	1	0
2	DPMPTSP	1	0
3	Dinsos	1	0
4	Puskesmas Sigambal	1	0
5	Puskesmas Negeri Lama	1	0
6	Dinas Pendidikan	1	0
7	Disnaker	1	0
8	DispusArsip	1	0
Total		8	0
Persentase		100	0

Hasil pengamatan yang dilakukan pada lokus penelitian ditemukan bahwa seluruh lokus telah menggunakan identitas baik itu berupa kartu

identitas maupun baju seragam dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut bisa terlihat pada tabel 4.8.

Meskipun penyelenggara pelayanan pada lokus penelitian telah menggunakan atribut pengenal baik itu kartu identitas maupun seragam dalam menyelenggarakan pelayanan akan tetapi dari beberapa lokus tersebut sebagian masih menggunakan atribut standar. Penggunaan atribut standar ASN seperti pin korpi dan bed nama masih menyulitkan masyarakat dalam mengenali petugas bagian pelayanan. Adapun lokus yang menggunakan atribut standar tersebut adalah Dinas Tenaga Kerja dan Dinas Perpustakaan dan Kearsipan.

## 8. Pelayanan terpadu

Penyelenggaraan pelayanan publik harus senantiasa efektif dan efisien. Efektivitas pelayanan adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan pelayanan publik, sedangkan efisiensi pelayanan adalah perbandingan terbaik antara *input* (misalnya biaya dan waktu pelayanan yang meringankan pengguna layanan) dan *output* (misalnya produk layanan yang berkualitas) (Monoarfa, 2012). Hemat waktu dan tepat guna dalam pelayanan publik bisa diwujudkan lewat sistem pelayanan terpadu satu pintu. Melalui integrasi pelayanan akan memudahkan pengguna mengakses aneka layanan yang ada dengan dukungan satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan.

Tabel 4. 9 Rekapitulasi pelayanan terpadu pada lokus penelitian

No	Lokus	Pelayanan Terpadu		Pelayanan Pada Dinas	
		ada	tidak	ada	tidak
1	Disdukcapil	0	1	1	0
2	DPMPPTSP	1	0	1	0
3	Dinsos	0	1	1	0
4	Puskesmas Sigambal	0	1	1	0
5	Puskesmas Negeri Lama	0	1	1	0
6	Dinas Pendidikan	1	1	1	0
7	Disnaker	1	1	1	0
8	DispusArsip	0	1	1	0
Total		3	7	8	0
Persentase		37,5	62,5	100	0

Pengamatan yang telah dilakukan pada lokus penelitian menemukan bahwa hanya tiga lokus telah melaksanakan pelayanan

terpadu yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Pendidikan dan Dinas Ketenagakerjaan, sedangkan lima lokus lainnya melakukan pelayanan pada dinas.

## 9. Rekognisi

Rekognisi atau pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas pelayanan. Pengakuan dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang akhirnya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi instansi dan pelanggan yang dilayani.

Hasil pengamatan terhadap pengakuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh lokus penelitian memperlihatkan bahwa 5 dari 8 lokus pernah mendapatkan pengakuan dari Lembaga lain terkait dengan kinerja pelayanan publik yang mereka lakukan sebagaimana terlihat pada tabel 4.10.

Tabel 4. 10 Rekognisi terhadap lokus penelitian

No	Lokus	Rekognisi	
		ada	tidak
1	Disdukcapil	0	1
2	DPMPTSP	0	1
3	Dinsos	1	0
4	Puskesmas Sigambal	1	0
5	Puskesmas Negeri Lama	1	0
6	Dinas Pendidikan	1	0
7	Disnaker	0	1
8	DispusArsip	1	0
Total		5	3
Persentase		62,5	37,5

Adapun 5 lokus tersebut adalah Dinas Sosial yang memperoleh pengakuan dari Kementerian Sosial Republik Indonesia sebagai Kabupaten Paling Aktif Melakukan Verifikasi dan Validasi Data pada tahun 2019. Selanjutnya Dinas Pendidikan yang memperoleh penghargaan dari Kepala Pusat Layanan Pembiayaan Pendidikan atas pengelolaan PIP terbaik 2 Provinsi Sumatera Utara tahun 2022. Puskesmas Sigambal yang memperoleh akreditasi madya dan Puskesmas Negeri lama memperoleh akreditasi pertama dari Kementerian Kesehatan pada tahun 2019.

Untuk 3 lokus yang belum memperoleh rekognisi/pengakuan dari Lembaga lain adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Dinas Tenaga Kerja.

## **B. Tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu.**

### **1. Partisipasi masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan publik**

Berdasarkan hasil pengamatan, kajian dokumen dan wawancara terhadap pihak berwenang terhadap OPD Pelayan Publik yang menjadi lokus penelitian ditemukan bahwa sejauh ini belum ada pelibatan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan publik. Seluruh standar pelayanan publik yang telah tersedia pada masing-masing lokus disusun oleh masing-masing bidang yang menangani layanan. Tanpa melibatkan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan khususnya yang berhubungan langsung dengan masyarakat maka juga akan bermasalah dalam penerapannya (Khozin, 2010). Tidak hanya itu, standar pelayanan yang sudah tersedia rata-rata sudah berusia lebih dari dua tahun meskipun ada juga OPD yang baru membuat standar pelayanan.

Merujuk kepada tangga partisipasi masyarakat yang ditemukan oleh Sherry Arnstein dan melihat data lapangan yang ditemukan dapat dikategorikan bahwa belum ada partisipasi sama sekali masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu.

### **2. Partisipasi Masyarakat dalam menyampaikan laporan atau pengaduan serta keterlibatan kelompok masyarakat untuk mengawasi pelayanan publik**

Hasil wawancara yang dilakukan dengan pihak berwenang pada OPD Pelayanan publik yang menjadi lokus penelitian menemukan bahwa partisipasi masyarakat dalam menyampaikan laporan ataupun pengaduan serta keterlibatan kelompok masyarakat untuk mengawasi pelayanan publik juga masih rendah. Pada Dinas Sosial yang sudah menggunakan saluran SP4N LAPOR! terdapat 4 pengaduan dalam kurun waktu 1 tahun terakhir, kemudian Dinas Pendidikan yang juga menggunakan *channel* yang sama dengan Dinas Sosial ditambah saluran-saluran lainnya belum menerima laporan atau pengaduan dari masyarakat yang mereka layani. Untuk Dinas



Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang sudah memiliki loket pengaduan memang telah menerima beberapa laporan pengaduan akan tetapi laporan-laporan yang diterima tidak secara langsung berhubungan dengan pelayanan namun cenderung kepada permasalahan-permasalahn teknis seperti adanya selisih data kependudukan.

Lokus penelitian lain seperti Puskesmas Negeri Lama, Puskesmas Sigambal dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bisa dikatakan belum pernah menerima laporan ataupun pengaduan mengingat tidak tersedianya dokumen yang bisa dijadikan bukti. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam menyampaikan laporan atau pengaduan dapat disebabkan berbagai hal, salah satunya adalah rendahnya kesadaran masyarakat untuk ikut berpartisipasi dalam penyelenggaraan pelayanan. Salah satu prasyarat munculnya keterlibatan masyarakat adalah kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi. Sulit mewujudkan pemerintahan akuntabel jika masyarakatnya tidak memiliki kesadaran kritis akan hak-haknya sendiri (Maani, 2012).

Optimalisasi kualitas pelayanan publik melalui penyampaian aspirasi terus genjar dilakukan oleh pemerintah. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) mendorong lebih banyak lagi kawula muda untuk peningkatan kualitas pelayanan publik melalui SP4N-LAPOR!. Hal tersebut dilakukan mengingat pengguna LAPOR! terbanyak adalah masyarakat dengan rentang usia 20-34 tahun atau sebesar 42 persen. Sementara, terbanyak kedua ialah masyarakat yang berusia dibawah 20 tahun atau sebesar 25 persen.

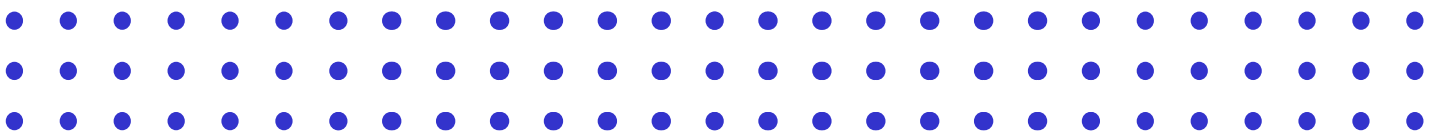
### 3. Partisipasi Masyarakat dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat

Hasil pengumpulan data pada OPD lokus penelitian menemukan telah terlihat bahwa adanya partisipasi masyarakat dalam pengukuran indeks kepuasan namun hal tersebut terbatas pada OPD tertentu. Dari delapan lokus penelitian, masyarakat baru berpartisipasi pada dua lokus yaitu dinas kependudukan dan pencatatan sipil dan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Sedangkan untuk lokus lainnya belum ada pelibatan masyarakat dikarenakan belum diselenggarakannya pengukuran indeks kepuasan oleh OPD-OPD tersebut.

Pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan publik menjadi salah satu sarana untuk melibatkan langsung masyarakat dalam evaluasi terhadap pelayanan publik. Sasaran pengukuran kepuasan masyarakat atas pelaksanaan pelayanan pemerintah mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mendorong penyelenggara menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan layanan (P, 2015).



**BAB V**  
**KESIMPULAN DAN**  
**SARAN**



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kondisi Eksisting Tingkat Kepatuhan Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu Terhadap Standar Pelayanan Publik

Pada seluruh lokus penelitian sudah terdapat Standar Pelayanan Publik, Maklumat Layanan, Sarana dan prasarana fasilitas, Pelayanan khusus, Pengelolaan pengaduan, Penilaian kinerja, Visi, Misi dan Moto Pelayanan, Atribut, Pelayanan terpadu dan Rekognisi. Akan tetapi dilihat dari sisi kelengkapan dan kelayakan masih ada beberapa lokus yang belum lengkap dan sarana prasarana yang kurang memadai. Hal tersebut disebabkan rendahnya pemahaman SDM terhadap regulasi yang ada serta terbatasnya anggaran yang tersedia.

2. Tingkat partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu.

Partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu masih sangat rendah. Hal tersebut bisa dilihat dari belum terlibatnya masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan publik dan sedikitnya angka aduan serta sedikitnya masyarakat yang terlibat dalam survei indeks kepuasan masyarakat.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil kesimpulan atas penelitian yang telah dilakukan dan mengingat tuntutan peraturan perundangan-undangan dan kewajiban pemerintah untuk penyelenggaraan pelayanan yang baik dan berkualitas bagi seluruh lapisan masyarakat khususnya di Kabupaten Labuhanbatu maka tim kelitbangan menyarankan kepada:

1. Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu melalui Sekretariat Daerah untuk meningkatkan pembinaan, pengawasan, dan evaluasi menyeluruh terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Labuhanbatu. Hal tersebut perlu untuk dilakukan mengingat pelayanan

- publik yang berkualitas merupakan hak masyarakat dan tanggung jawab pemerintah daerah dan sejalan dengan rencana pembangunan daerah.
2. Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu melalui Sekretariat Daerah untuk memberikan penghargaan bagi penyelenggara pelayanan publik terbaik dan memberikan sanksi terhadap penyelenggara pelayanan publik yang buruk.
  3. Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu melalui Sekretariat Daerah bersama-sama dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mendorong pembentukan mall pelayanan publik agar tercipta kemudahan pelayanan bagi masyarakat. Hal tersebut perlu dilakukan mengingat pengalokasian anggaran kepada masing-masing OPD khususnya terkait pelayanan publik akan kurang efisien dengan adanya variasi jumlah produk layanan dan masyarakat yang dilayani pada masing-masing OPD.
  4. Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu melalui Sekretariat Daerah untuk mendorong organisasi perangkat daerah agar melibatkan masyarakat dalam penyusunan standar pelayanan khususnya yang berhubungan langsung dengan masyarakat.
  5. Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu melalui Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan bersama-sama dengan organisasi perangkat daerah terkait untuk menyusun dan mengadakan kegiatan-kegiatan peningkatan kapasitas sumber daya manusia aparatur sipil negara khususnya tentang Pelayanan Publik.
  6. Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu melalui Dinas Komunikasi dan Informatika agar memfasilitasi kegiatan pemanfaatan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N) Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat (LAPOR).
  7. Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu melalui Dinas Komunikasi dan Informatika bersama organisasi perangkat daerah terkait agar menciptakan materi dan mengadakan kegiatan yang akan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
  8. Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu melalui organisasi perangkat daerah terkait bersama dengan Badan Penelitian dan Pengembangan untuk

melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat secara berkala terhadap pelayanan publik.

## Daftar Pustaka

- Abdullah, L. (2021). Sengketa Perdata dan Penerapan Sanksi Administrasi dalam Bidang Pelayanan Publik. *Simbur Cahaya*, 28(1), 112–130.  
<https://doi.org/10.28946/sc.v28i2.1201>
- Ansell, C., & Gash, A. (2008). Collaborative Governance in Theory and Practice. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 18(4), 543–571.  
<https://doi.org/10.1093/jopart/mum032>
- Arief, L., A Sundara, T., & Saputra, H. (2021). Studi Perbandingan Jaringan Blockchain sebagai Platform Sistem Rating | Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem dan Teknologi Informasi). *Jurnal RESTI (Rekayasa Sistem Dan Teknologi Informasi)*. Retrieved from  
<http://jurnal.iaii.or.id/index.php/RESTI/article/view/2588>
- Arnstein, S. R. (1969). A Ladder Of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224.  
<https://doi.org/10.1080/01944366908977225>
- developer, mediaindonesia.com. (2021, September 26). Survei: Kepercayaan Publik Terhadap Demokrasi Terus Menurun. Retrieved April 12, 2022, from  
<https://mediaindonesia.com/politik-dan-hukum/435535/survei-kepercayaan-publik-terhadap-demokrasi-terus-menurun>
- Dharmanu, I. P. (2017). Modernisasi dan Inovasi dalam Pelayanan Publik Melalui E-Government di Kota Denpasar. *Adhum : Jurnal Penelitian Dan Pengembangan Ilmu Administrasi Dan Humaniora*, 7(2), 93–108.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. UGM PRESS.
- Fajri, R., & Julita, J. (2021). PENGARUH TRANSPARANSI, PARTISIPASI MASYARAKAT, KOMPETENSI APARATUR DESA, DAN PEMAHAMAN REGULASI TERHADAP AKUNTABILITAS PENGELOLAAN DANA DESA. *JURNAL AL-IQTISHAD*, 17(2), 209–227.  
<https://doi.org/10.24014/jiq.v17i2.14463>
- Fu, J., & Geng, Y. (2019). Public participation, regulatory compliance and green development in China based on provincial panel data. *Journal of Cleaner Production*, 230, 1344–1353. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2019.05.093>

- Greed, C. (2006). The role of the public toilet: Pathogen transmitter or health facilitator? *Building Services Engineering Research and Technology*, 27(2), 127–139. <https://doi.org/10.1191/0143624406bt151oa>
- H, L. O. S. I. (2018). *Collaborative Governance Konsep Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Hadi, K., Asworo, L., & Taqwa, I. (2020). Inovasi Dialogis: Menuju Transformasi Pelayanan Publik Yang Partisipatif (Kajian Sistem Pelayanan Malang Online). *Journal of Government and Civil Society*, 4(1), 115–129. <https://doi.org/10.31000/jgcs.v4i1.2438>
- Handayani, S. (2006). *Pelibatan masyarakat marginal dalam perencanaan dan penganggaran partisipatif: Sebuah pengalaman di Kota Solo*. Kompip.
- Indonesia, I. *Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945*. , (1945).
- Indonesia, I. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*. , Pub. L. No. 25 (2009).
- Indonesia, P. *Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025*. , 81 § (2010).
- Indonesia, R. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2009*. , Pub. L. No. 12 (2009).
- Irawan, B. (2017). ANALISIS PELAKSANAAN PENGADUAN MASYARAKAT DI KANTOR SAMSAT KOTA SAMARINDA. *Jurnal Administrative Reform*, 5(1), 1–14. <https://doi.org/10.52239/jar.v5i1.611>
- Iswahyudi, F. (2012). FEKTIFITAS PARTISIPASI MASYARAKAT DALAM PERBAIKAN PELAYANAN PUBLIK (Studi Kasus Pelaksanaan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat pada Dinas. *Jurnal Borneo Administrator*, 8(3). <https://doi.org/10.24258/jba.v8i3.93>
- Juliá Nehme, B., Torres Irribarra, D., Cumsille, P., & Yoon, S.-Y. (2021). Waiting Room Physical Environment and Outpatient Experience: The Spatial User Experience Model as Analytical Tool. *Journal of Interior Design*, 46(4), 27–48. <https://doi.org/10.1111/joid.12205>
- Khozín, M. (2010). Evaluasi Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal Bidang Kesehatan di Kabupaten Gunungkidul. *Jurnal Studi Pemerintahan*, 1(1). <https://doi.org/10.18196/jgp.2010.0003>



- Labuhanbatu, K. *Peraturan Daerah Kabupaten Labuhanbatu Nomo 4 Tahun 2015 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah Kabupaten Labuhanbatu tahun 2005-2025.* , Pub. L. No. 4 (2015).
- Li, L., Xia, X. H., Chen, B., & Sun, L. (2018). Public participation in achieving sustainable development goals in China: Evidence from the practice of air pollution control. *Journal of Cleaner Production*, 201, 499–506.  
<https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2018.08.046>
- Lukito, I. (2017). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PENYELENGGARA LAYANAN PUBLIK KEMENTERIAN HUKUM DAN HAM ((Implementation of Society Satisfaction Survey Policy At Public Service Units of The Ministry of Law And Human Rights). *Jurnal Ilmiah Kebijakan Hukum*, 10(3), 243–256.  
<https://doi.org/10.30641/kebijakan.2016.V10.243-256>
- Maani, K. D. (2012). Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *TINGKAP*, 8(1), 17–30.
- M.Ag, T. P. D. K. H. S., & M.Ag, D. H. A. (2018). *Pendidikan Kewarganegaraan: NKRI Harga Mati Edisi Pertama*. Prenada Media.
- Monoarfa, H. (2012). Efektivitas dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan. *Jurnal Pelangi Ilmu*, 5(01). Retrieved from <https://ejournal.ung.ac.id/index.php/JPI/article/view/891>
- Muzayanah, M. (2020). PEMAHAMAN TERHADAP TANGGUNGJAWAB, HAK DAN KEWAJIBAN PEGAWAI TERHADAP U.U. NO 5 TAHUN 2014 TENTANG APARATUR SIPIL NEGARA. *Jurnal Komunikasi Hukum (JKH)*, 6(1), 228–242. <https://doi.org/10.23887/jkh.v6i1.23488>
- Newig, J., Challies, E., Jager, N. W., Kochskaemper, E., & Adzersen, A. (2018). The Environmental Performance of Participatory and Collaborative Governance: A Framework of Causal Mechanisms. *Policy Studies Journal*, 46(2), 269–297.  
<https://doi.org/10.1111/psj.12209>
- Novitasari, F., Utomo, S. W., & Murwani, J. (2020). APAKAH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK MEMPENGARUHI KEPUASAN MASYARAKAT? *FIPA : Forum Ilmiah Pendidikan Akuntansi*, 8(1). Retrieved from <http://prosiding.unipma.ac.id/index.php/FIPA/article/view/999>

- Nuridin, A. H. M. (2018). MENUJU PEMERINTAHAN TERBUKA (OPEN GOVERNMENT) MELALUI PENERAPAN E GOVERNMENT. *JURNAL MP (MANAJEMEN PEMERINTAHAN)*, 1–17.
- Ombudsman, O. (2019). *Survei Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik*. Sumatera Utara: Ombudsman Republik Indonesia.
- Ombudsman, O. (2021). *Survei Kepatuhan Terhadap Standar Pelayanan Publik*. Sumatera Utara: Ombudsman Republik Indonesia.
- P, H. W. B. (2015). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelaksanaan Kebijakan Pelayanan Pemerintah. *Jurnal Bina Praja: Journal of Home Affairs Governance*, 7(4), 331–346.  
<https://doi.org/10.21787/jbp.07.2015.331-345>
- Peran Warga Negara dalam Partisipasi Politik di Era Digital melalui SP4N-LAPOR! | JESS: JURNAL EDUCATION SOCIAL SCIENCE*. (n.d.). Retrieved from <http://ejournal.iain-tulungagung.ac.id/index.php/epi/article/view/5358>
- Permadi, R. N., Arieasmieta, W. L., & Amarullah, R. (2021). Pemenuhan Sarana dan Prasarana bagi Masyarakat Berkebutuhan Khusus untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah: (Provision of Facilities for People with Special Needs to Improve the Quality of Public Services in the Regions). *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 6(1), 28–38.  
<https://doi.org/10.26740/jpsi.v6n1.p28-38>
- Pramono, B., & Febriyantoko, D. (2021, May 3). *Desain Furniture Sektor Pelayanan Publik pada Masa Pandemi Covid-19*. Presented at the Seminar Nasional Desain Sosial 2021 bertema Adaptabilitas Desain Sosial – Strategi dan Inovasi di masa Pandemi, Universitas Pelita Harapan. Universitas Pelita Harapan. Retrieved from <http://digilib.isi.ac.id/11544/>
- Safitri, Y., & Andari, R. N. (2020). Pengembangan Co-Production: Sebagai Upaya Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Dalam Peningkatan Pelayanan Publik (Best Practice Pada Pelayanan Publik Di Kota Bandung). *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja Dan Administrasi Pelayanan Publik*, 18(1), 1–28. <https://doi.org/10.31845/jwk.v18i1.218>
- Satria, J. V., & Priyadi, B. P. (2020). SISTEM MANAJEMEN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI LAPOR! KEMENDAGRI. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 285–299.  
<https://doi.org/10.14710/jppmr.v9i2.27360>

- Simamora, A. (2020). *Analisis Tingkat Pemahaman ASN Terhadap UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan Kabupaten Humbang Hasundutan*. Retrieved from <http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/5158>
- Sukaningtyas, D. (2017). Pengembangan Kapasitas Manajemen Sekolah dalam Membangun Pemahaman Visi dan Misi. *Jurnal Cakrawala Pendidikan*, 36(2), 257–266. <https://doi.org/10.21831/cp.v36i2.11844>
- Suryono, A. (2010). *Dimensi-Dimensi Prima Teori Pembangunan*. Universitas Brawijaya Press.
- Tjokroamidjojo, B. (2002). *Reformasi nasional penyelenggaraan good governance dan perwujudan masyarakat madani*. Lembaga Administrasi Negara.
- Ulandari, S., & Yudawati, S. (2019). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN, SARANA PRASARANA DAN LINGKUNGAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN. *Care : Jurnal Ilmiah Ilmu Kesehatan*, 7(2), 39–53. <https://doi.org/10.33366/jc.v7i2.1087>
- Voviyanita, T. K. (2020). *Pengaruh rating bintang terhadap kepuasan kerja dan disiplin kerja driver Grab di UINSA (Undergraduate, UIN Sunan Ampel Surabaya)*. UIN Sunan Ampel Surabaya. Retrieved from <http://digilib.uinsby.ac.id/42189/>
- Wildan Muhammad Haikal, 15512207. (2020). *Perancangan Gedung Olahraga Ramah Difabel di Gentan, Sleman dengan Pendekatan Universal Design*. Retrieved from <https://dspace.uui.ac.id/handle/123456789/24459>
- Wolf, I. D., Brown, G., & Wohlfart, T. (2018). Applying public participation GIS (PPGIS) to inform and manage visitor conflict along multi-use trails. *Journal of Sustainable Tourism*, 26(3), 470–495. <https://doi.org/10.1080/09669582.2017.1360315>
- Yulius, Y. (2016). PERANAN DESAIN KOMUNIKASI VISUAL SEBAGAI PENDUKUNG MEDIA PROMOSI KESEHATAN. *Besaung : Jurnal Seni Desain Dan Budaya*, 1(3). <https://doi.org/10.36982/jsdb.v1i2.132>
- Yusriadi, Y., & Misnawati, M. (2017). Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik (Studi Pelayanan Terpadu Satu Pintu). *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 99–108. <https://doi.org/10.26858/jiap.v7i2.4954>
- Yuwono, T. (2001). *Manajemen Otonomi Daerah: Membangun Daerah Berdasar Paradigma Baru*. Pusat Kajian Otonomi Daerah dan kebijakan Publik.



# LAMPIRAN

Lembar Observasi kondisi eksisting tingkat kepatuhan Pemerintah Daerah  
Kabupaten Labuhanbatu terhadap standar pelayanan publik  
(Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik)

Organisasi Perangkat Daerah :  
Observer :  
Hari/Tanggal :

No	Variabel	Unsur	Indikator	Media	Ketersediaan
1	Standar Pelayanan Publik	Utama	Persyaratan	Elektronik/Non Elektronik	Ada/Tidak
			Sistem Mekanisme dan Prosedur	Elektronik/Non Elektronik	Ada/Tidak
			Daftar Produk Pelayanan	Elektronik/Non Elektronik	Ada/Tidak
			Jangka waktu penyelesaian	Elektronik/Non Elektronik	Ada/Tidak
			Biaya/tarif	Elektronik/Non Elektronik	Ada/Tidak
2	Maklumat Layanan	Utama	Ketersediaan maklumat layanan	Elektronik/Non Elektronik	Ada/Tidak
3	Sarana dan prasarana fasilitas	Utama	Ketersediaan ruang tunggu		Ada/Tidak
			Ketersediaan toilet untuk pengguna layanan		Ada/Tidak
			Ketersediaan loket/meja pelayanan		Ada/Tidak
4	Pelayanan khusus	Utama	Ketersediaan sarana khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus (ram/rambatan/kursi roda/jalur pemandu/toilet khusus/ruang menyusui dll)		Ada/Tidak
			Ketersediaan pelayanan khusus bagi pengguna layanan berkebutuhan khusus		
5	Pengelolaan pengaduan	Utama	Ketersediaan sarana pengaduan (SMS/Telepon/Fax/Email dll)	Elektronik/Non Elektronik	Ada/Tidak

			Ketersediaan informasi prosedur penyampaian pengaduan	Elektronik/Non Elektronik	Ada/Tidak
			Ketersediaan pejabat/petugas pengelola pengaduan (dibuktikan dengan SK)	Elektronik/Non Elektronik	Ada/Tidak
6	Penilaian kinerja	Utama	Ketersediaan sarana pengukuran kepuasan pelanggan	Elektronik/Non Elektronik	Ada/Tidak
			Laporan indek kepuasan pelanggan	Elektronik/Non Elektronik	Ada/Tidak
7	Visi, Misi dan Moto Pelayanan	Tambahan	Ketersediaan visi dan misi pelayanan	Elektronik/Non Elektronik	Ada/Tidak
			Ketersediaan motto layanan	Elektronik/Non Elektronik	Ada/Tidak
8	Atribut	Tambahan	Ketersediaan petugas penyelenggara menggunakan ID card/seragam		Ada/Tidak
9	Pelayanan terpadu	Utama	Pelayanan Terpadu satu pintu		Ada/Tidak
			Pelayanan pada Dinas		Ada/Tidak
10	Rekognisi	Tambahan	Pengakuan dari Lembaga lain dapat berupa sertifiakt atau hal lainnya	Elektronik/Non Elektronik	Ada/Tidak

Rincian jumlah produk layanan di organisasi perangkat daerah

Rekapitulasi jumlah pengaduan terhadap pelayanan publik dalam setahun terakhir (sertakan bukti)

Rekapitulasi jumlah pengaduan terhadap pelayanan publik yang ditanggapi dalam setahun terakhir (sertakan bukti)

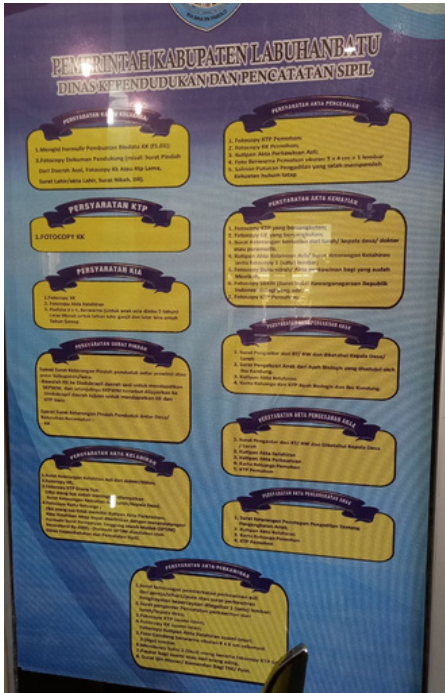
Rekapitulasi jumlah pengaduan terhadap pelayanan publik yang tidak ditanggapi dalam setahun terakhir (sertakan bukti)

**PEDOMAN WAWANCARA**  
(Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi  
Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2009)

3. Apakah masyarakat dilibatkan dalam penyusunan Standar Pelayanan (Persyaratan Sistem Mekanisme dan Prosedur, Jangka waktu penyelesaian dan Biaya/tarif)?
4. Pernakah dilakukan pertemuan dengan pengambil keputusan dalam rangka mendapatkan dukungan dalam perbaikan pelayanan publik?
5. Apakah pernah dilakukan lokakarya pengelolaan pengaduan?
6. Apakah pernah dilakukan survey pengaduan masyarakat dan bagaimana pelaksanaannya?
7. Apakah pernah dilakukan analisis masalah penyebab pengaduan?
8. Apakah terdapat tim peningkatan kualitas pelayanan publik?
9. Apakah pernah dilakukan pemantauan dan evaluasi terhadap penyebab pengaduan dalam bentuk janji perbaikan pelayanan dan rekomendasi layanan?
10. Apakah pernah dilakukan survei indeks kepuasan masyarakat dalam periode tertentu (Sertakan daftar kunjungan)?

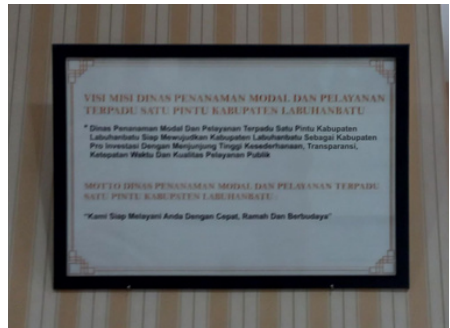
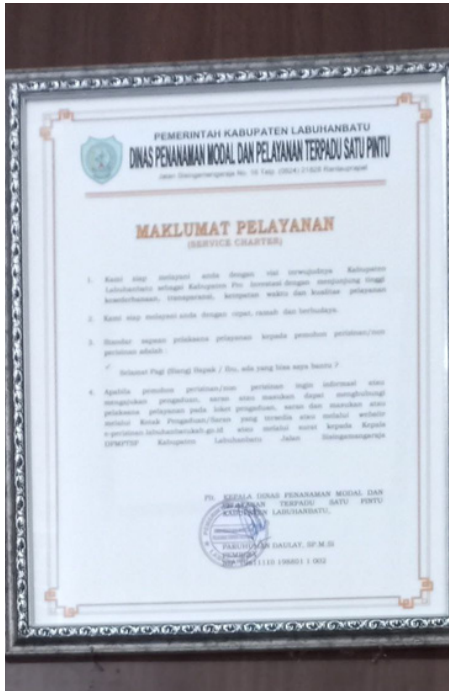


# Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil





# Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu









# Puskesmas Sigambal



PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU  
DINAS KESEHATAN  
**UPTD PUSKESMAS SIGAMBAL**

**JENIS - JENIS PELAYANAN DI PUSKESMAS SIGAMBAL**

1. UKM Exensial	2. UKM Pengembangan
a. Promkes	• Diare / Ispa
b. KIA / KB	• Kes Olahraga / Kes Kerja
c. P2M	• Kes Jiwa / PTM
d. Gizi	• TB Paru / Kusta
e. Kesling	• Kes Gigi Masyarakat
f. Perkesmas	• Kesehatan Tradisional
• KB	• Rabies
• PKPR	• Malaria
• UKS	• Frambusia
• SDIDTKA / MTBS	
• Kesehatan Lansia / Mata	
• Filariasis	
• Kecacing	
• DBD	
• HIV / AIDS / IMS	
• Imunisasi	

UKP



PEMERINTAH KABUPATEN LABUHANBATU  
DINAS KESEHATAN  
**UPTD PUSKESMAS SIGAMBAL**

**KOTA SIGAMBAL**

**Visi**  
"TENCAPAINYA KECAMATAN SEHAT MENILAU LABUHANBATU SEJAHTERA"

**Misi**

1. Menyelenggarakan Pelayanan Kesehatan Yang Bermutu & Terjangkau
2. Memelihara Dan Meningkatkan Kesehatan Individu Keluarga, Dan Masyarakat

Bananda Labuhanbatu



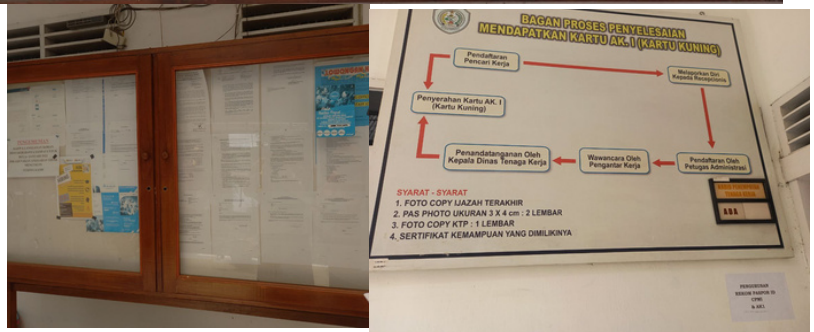








# Dinas Tenaga Kerja





# Dinas Perpustakaan dan Kearsipan

