

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada saat ini memberikan paradigma bahwa masyarakat harus mendapatkan kualitas pelayanan yang prima sehingga masyarakat diberikan kemudahan untuk mendapatkan berbagai kebutuhan yang dapat mendukung berbagai aktivitas. Menurut AG. Subarsono (dalam Mar'ah, 2021: 417) mendefinisikan pelayanan publik sebagai rentetan kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pemerintahan yang digunakan untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atau dapat juga diartikan bahwa pelayanan publik adalah tindakan pemerintah yang dilakukan dengan tujuan membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat, serta pelaksanaan pelayanan publik juga merupakan upaya yang dilakukan pemerintah dalam kehidupan berbangsa dan bermasyarakat untuk memenuhi berbagai hak dan kebutuhan masyarakat dalam menjalani kehidupan bernegara. Opini yang berkembang di masyarakat dalam hal kualitas pelayan publik tentu dapat menjadi alat kontrol terhadap pemerintah untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia.

Pemerintah daerah memiliki wewenang untuk melaksanakan pelayanan publik secara desentralisasi. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menegaskan bahwa terdapat tiga aspek yang digunakan sebagai upaya memberikan kesejahteraan untuk masyarakat, yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik, partisipasi dan pemberdayaan serta meningkatkan daya saing di

berbagai sektor pelayanan publik memiliki peran yang sentral sebagai salah satu tugas utama Pemerintah serta diiringi dengan reformasi birokrasi sebagai upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan membantu meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah terhadap pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pemerintahan untuk membantu pemenuhan kebutuhan masyarakat berdasarkan apa yang telah tercantum dalam undang-undang untuk warga negara atas barang/jasa. Pada dasarnya penyelenggaraan pelayanan publik bertujuan membantu dan memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memperoleh hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara. Kecamatan merupakan lembaga yang memiliki peran strategis dalam mengelola kewenangan tugas-tugas yang diberikan oleh bupati kepada camat untuk membantu pelayanan publik di masyarakat. Karena kecamatan merupakan instansi yang memiliki fungsi untuk dapat mendekatkan pelayanan publik kepada masyarakat (Adril 2021:20)

Pasal 11 Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan menjelaskan peran Camat selain melaksanakan tugas-tugas atributif, Camat juga mendapat pelimpahan wewenang untuk melaksanakan sebagian tugas-tugas yang berada di Kabupaten/Kota yang diberikan oleh bupati/walikota untuk menyederhanakan birokrasi serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sistem pelayanan yang baik harus bisa terus beradaptasi dengan kebutuhan

masyarakat sehingga penyelenggara pelayanan publik harus siap dalam berbagai kondisi yang ada di masyarakat.

Masyarakat membutuhkan pelayanan publik yang cepat, mudah, dan tepat serta dapat menunjang kelancaran dalam proses pelayanan yang ada di tingkat kecamatan. Oleh karena itu, melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, dilaksanakan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Pelaksanaan PATEN meliputi pelayanan di dua bidang, yakni perizinan dan non perizinan. Penyelenggaraan program PATEN bertujuan menjadikan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat sekaligus simpul pelayanan bagi kantor atau badan pelayanan terpadu di Kabupaten/Kota.

Pelaksanaan PATEN di Kabupaten Tangerang diberlakukan sejak dikeluarkannya Peraturan Bupati (Perbup) Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di kabupaten Tangerang. Peraturan ini menjelaskan tujuan PATEN yang meliputi: a. memberikan perlindungan serta kepastian hukum kepada masyarakat; b. memperpendek waktu atau proses pelayanan; c. menciptakan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; serta d. memperluas akses dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Dari tujuan tersebut menjelaskan bahwa PATEN sangat dibutuhkan untuk efektivitas dan efisiensi pelayanan terhadap masyarakat. Kemudian, dari regulasi tersebut memberikan jaminan

untuk masyarakat bahwa standar pelayanan harus sesuai berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Perbup tersebut menjelaskan prinsip-prinsip yang harus dilaksanakan sebagai penyelenggara PATEN yaitu: menetapkan serta menerapkan standar pelayanan dan maklumat pelayanan; b. menjalankan tugas dengan penuh tanggung jawab dan integritas; c. memperhatikan aspek eksternalitas dan efisiensi dalam pendelegasian wewenang; d. melakukan survei kepuasan masyarakat; e. menyusun, menetapkan dan melaksanakan SOP; dan f. mengelola pengaduan terkait pelayanan. Prinsip-prinsip yang diamanatkan oleh undang-undang menjadi pedoman yang harus dilaksanakan oleh para Penyelenggara PATEN. Prinsip ini harus menjadi pedoman yang harus dipegang oleh penyelenggara PATEN.

Memasuki masa digitalisasi ini. Kemajuan teknologi tidak terelakkan dan membawa dampak yang besar untuk memudahkan kehidupan manusia. Termasuk dapat memberikan kemudahan dalam urusan pemerintahan. Media daring mampu menghilangkan batas jarak antara institusi pemerintahan dan masyarakat dalam hal pelayanan publik. Digitalisasi dalam pemerintah biasa disebut dengan istilah *e-government* yang kepanjangannya dalam Bahasa Inggris yaitu *electronic government*.

Salah satu program utama dari Bupati Tangerang yang bernama OPTIMA (optimalisasi Tata Kelola Pemerintahan) yang menggarap sistem informasi pelayanan publik termasuk PATEN. Hal ini tentu membuat kebijakan PATEN menjadi perhatian yang serius dari pemerintah kabupaten Tangerang untuk memberikan pelayanan yang

prima yang didukung dengan integrasi jaringan informasi dari kabupaten kepada kecamatan. Dengan upaya memudahkan akses informasi ini tentu dapat membuat masyarakat merasakan pelayanan yang semakin efektif dan efisien. Program OPTIMA tentu juga menekankan aspek *e-government* sebagai Upaya digitalisasi pelayanan PATEN. Akan tetapi, program tersebut masih menjadi wewenang dari dinas komunikasi dan informasi sebagai *leading sector* sedangkan kebijakan PATEN merupakan wewenang dari kecamatan. Hal seperti ini tentu saja memerlukan koordinasi yang baik antara dinas-dinas terkait dan kecamatan.

Perbup Nomor 5 Tahun 2016 menyebutkan bahwa PATEN dilakukan melalui Pelayanan Secara Elektronik (PSE) yang membuat pelayanan administrasi bisa dilakukan secara elektronik. Di Kecamatan Kelapa Dua memang terdapat *website* Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua yang di dalamnya memuat berbagai fitur-fitur yang relevan dengan prinsip-prinsip yang telah diamanatkan dalam undang-undang. Akan tetapi, fitur-fitur pelayanan secara *website* belum ada dan masyarakat harus mendatangi kantor kecamatan untuk mengurus surat-surat berharga

Kecamatan di beberapa daerah di Indonesia ada juga permasalahan yang terjadi dalam pelaksanaan PATEN ini seperti kurangnya perhatian dan *respect* para petugas terhadap masyarakat yang belum mengerti prosedur pelayanan, kurangnya informasi terhadap syarat pengajuan dokumen, masih adanya keterlambatan dokumen yang selesai dibuat dan tidak sesuai dengan *deadline* yang dijanjikan petugas. Kondisi tersebut tentu sangat merugikan masyarakat karena merupakan surat-surat penting

yang dibutuhkan oleh masyarakat yang sangat *urgent* untuk kebutuhan berbagai aktivitas masyarakat. Terlebih Kecamatan Kelapa Dua merupakan tipikal wilayah perkotaan yang dinamika masyarakatnya cenderung lebih beragam dari berbagai aspek. Kondisi ini perlu diperbaiki dari segi pembinaan aparat untuk dapat lebih bersungguh-sungguh menjalankan tanggung jawab nya untuk melayani masyarakat.

Rencana Strategis (Renstra) Pemerintah kecamatan kelapa dua periode 2019-2023 terdapat pembahasan mengenai permasalahan pada aspek pelayanan seperti, sarana dan prasarana pendukung PATEN yang kurang memadai, masih rendahnya kualitas sumberdaya manusia, masih terbatasnya jumlah ASN, serta penerapan sistem pelayanan berbasis IT masih rendah (Renstra Kecamatan Kelapa Dua, 2019: 47). Permasalahan tersebut menjadi acuan dalam upaya peningkatan pelayanan publik di Kecamatan Kelapa Dua.

Perbup tentang PATEN telah berlaku dari 2016 hanya dalam waktu 3 tahun Kecamatan Kelapa Dua berhasil mendapatkan penghargaan menjadi juara 1 dalam penyelenggaraan kebijakan PATEN se-kabupaten Tangerang. Kondisi ini tentu merupakan suatu kemajuan yang luar biasa. kondisi ini tentu menarik mengingat dalam Rencana Strategis (Renstra) tahun 2019-2023 menjelaskan masalah dalam PATEN. Kemudian diikuti dengan peningkatan fasilitas sarana dan prasarana, serta standar operasional pelayanan kearah yang lebih baik. Hal itu dibuktikan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang berhasil memenuhi target capaian dalam sasaran jangka menengah pada Renstra 2019-2023. Pada tahun 2022 IKM Kecamatan Kelapa

Dua mendapatkan nilai 89,52. Angka tersebut lebih tinggi dari nilai IKM yang ditargetkan hingga 2023 yaitu 87,20. Itu menunjukkan bahwa pelayanan publik di Kecamatan Kelapa Dua mengalami capaian yang berhasil mendahului target yang sudah ditentukan. Oleh karena itu, peneliti tertarik melakukan penelitian terkait Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang serta menganalisis apa saja faktor pendukung yang terjadi pada kebijakan PATEN pada Kecamatan Kelapa Dua.

1.2 Rumusan Masalah

- 1.2.1** Bagaimana implementasi kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Kelapa Dua, kabupaten Tangerang?
- 1.2.2** Apa saja faktor pendukung implementasi PATEN di Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis bagaimana analisis kebijakan PATEN di Kecamatan kelapa dua dan mekanisme pelayanan administrasi pada pemerintah Kecamatan Kelapa Dua

- 1.3.1** Untuk menganalisis implementasi kebijakan pelayanan administrasi terpadu di Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang
- 1.3.2** Untuk menganalisis faktor pendukung implementasi PATEN di Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang

1.4 Kegunaan Penelitian

1.4.1 Kegunaan Teoretis

Penelitian dapat digunakan menjadi sumber informasi bidang studi ilmu pemerintahan mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN).

1.4.2 Kegunaan Praktis

- Menjelaskan PATEN sebagai kebijakan yang dapat memberikan kemudahan masyarakat dalam mendapatkan dokumen-dokumen administrasi yang diperlukan untuk kegiatan masyarakat.
- Menganalisis bagaimana PATEN dapat mempermudah masyarakat untuk mendapatkan dokumen-dokumen administrasi yang diperlukan untuk kegiatan masyarakat

1.4.3 Penelitian terdahulu

Putra, Febryansyah Pratama & Nangameka, Teresa Irina. 2018 “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Jatinangor Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat” TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan, 41-58.

Penelitian ini menggambarkan implementasi kebijakan PATEN di Kecamatan Jatinangor, Kabupaten Sumedang. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara garis besar implementasi kebijakan PATEN berjalan dengan baik. Kondisi birokrat sebagai penyelenggara PATEN masih sudah berjalan efektif meskipun belum efisien, misalnya masih terdapat praktik double job. Kemudian terdapat reward berupa pemberian insentif sebagai bentuk penghargaan telah

berhasil meningkatkan motivasi aparat. SOP yang tersedia juga mudah dipahami oleh semua pihak. Kemudian ada beberapa kendala seperti belum optimalnya sosialisasi untuk generasi muda, sarana dan prasarana yang ada belum mendukung produktivitas aparatur, masih ada penempatan aparat yang tidak sesuai dengan background pendidikannya, kurangnya Anggaran untuk Insentif Aparat, serta jarak dari Kecamatan Jatinangor yang cukup jauh ke ibukota Kabupaten sehingga menyulitkan masyarakat dalam mengurus administrasi. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan ini adalah terus dilakukan sosialisasi baik sebelum PATEN berjalan maupun sesudah berjalan serta petugas terus memberikan pemahaman kepada masyarakat, kemudian juga pihak kecamatan juga telah bersurat kepada BKD terkait permintaan pegawai dan menyesuaikan pegawai-pegawai yang dirasa kurang produktif.

Meiyenti, Ira & Putera, Abdi Praja Ari. 2017 “Implementasi Kebijakan Pelimpahan Wewenang Kepada Kecamatan Dalam Pemungutan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan Di Luar Kawasan Di Kabupaten Tangerang Provinsi Banten” *TRANSFORMASI: Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 143-156.

Penelitian ini menjelaskan pelaksanaan kebijakan terkait pemungutan retribusi izin mendirikan bangunan di Kecamatan Kelapa Dua masih belum optimal. Terdapat beberapa permasalahan seperti. Kurangnya petugas lapangan yang melaksanakan kebijakan tersebut. Sulitnya mengidentifikasi bangunan diluar Kawasan. Berdasarkan hal itu, masyarakat banyak yang menghindari melakukan izin mendirikan bangunan. Masih kurangnya sosialisasi kebijakan

tersebut juga membuat masyarakat dalam memproses perizinan masih kurang sesuai dengan prosedur serta banyaknya pendatang yang berdomisili diluar Kecamatan Kelapa Dua yang menulitkan proses pelayanan. selain itu, proses monitoring juga masih kurang optimal seperti petugas yang harusnya turun lapangan sebulan dua kali tetapi hanya dilakukan sebulan satu kali. Selain itu, terdapat keluhan dari masyarakat mengenai proses pelayan yang memakan waktu hingga dua bulan namun surat izin mendirikan bangunan belum diterbitkan.

Hidayat, Taufik. Wijayanti, Sarah & Amrozi, Yusuf. 2022 “Analisis Strategi Keberhasilan E-Government di Kabupaten Bojonegoro” *Journal of Governance Innovation*, 4(1), 14-26.

Hasil dari makalah tersebut adalah implementasi layanan e-government di Kabupaten Bojonegoro, Jawa Timur belum optimal. Studi tersebut menemukan bahwa layanan e-government yang disediakan oleh website Pemerintah Kabupaten Bojonegoro belum sepenuhnya memenuhi standar yang ditetapkan oleh Bank Dunia, khususnya dalam hal interaksi dengan pengguna . Penelitian ini menyarankan agar penelitian lebih lanjut harus dilakukan dengan menggunakan metode penelitian yang lebih akurat, seperti Focus Group Discussion, untuk mengembangkan pemahaman yang lebih komprehensif tentang penerapan layanan e-government. Selain itu, makalah ini mengidentifikasi beberapa faktor keberhasilan pelaksanaan e-government di Kabupaten Bojonegoro. Faktor-faktor tersebut antara lain menyelaraskan

rencana strategis layanan e-government dengan visi, misi, tujuan, dan strategi pemerintah, meningkatkan kualitas layanan e-government melalui pelatihan dan dukungan sumber daya manusia, serta memperkuat sistem keamanan dan penambahan server. untuk memastikan keamanan data pengguna dan pemerintah.

Secara keseluruhan, kajian tersebut menyoroti perlunya perbaikan dan perencanaan strategis lebih lanjut dalam pelaksanaan layanan e-government di Kabupaten Bojonegoro untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan pelayanan kepada masyarakat

Zahri, Fauzal. Hasan, Effendi & Nofriadi 2022 “Upaya Penerapan E-Government Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Kota Banda Aceh (Studi Kasus Dinas Sosial Kota Banda Aceh)” Jurnal Ilmiah Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik, 7(1).

Penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Government di Dinas Sosial Kota Banda Aceh mencakup beberapa aspek, yaitu: 1) Pemanfaatan teknologi berbasis website untuk pelayanan masyarakat yang sudah tersedia, namun penggunaannya masih belum optimal, dan 2) E-Government berfungsi sebagai platform informasi pelayanan sosial untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses informasi. Adapun kendala dalam enerapan E-Government di Dinas Sosial Kota Banda Aceh meliputi: 1) Kurangnya pemahaman masyarakat mengenai pelayanan sosial melalui E-Government, dan 2) Terbatasnya informasi yang disediakan terkait pelayanan sosial. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Dinas Sosial Kota Banda Aceh berupaya mewujudkan

tata Kelola pemerintahan yang baik (Good Governance) melalui E-Government. Namun, pelaksanaan E-Government untuk pelayanan publik masih belum optimal. Penerapan E-Government perlu melibatkan tidak hanya Dinas Sosial, tetapi juga seluruh instansi di Banda Aceh. Sebagai upaya peningkatan pelayanan publik, Dinas Sosial disarankan memperbaiki akses informasi yang disediakan agar lebih efektif dan informatif bagi masyarakat.

Nurrahman, Agung. Santoso, Eko Budi & Sani, Muhammad Fadli. 2020 “Peningkatan Kinerja Pegawai dalam Proses Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Kelapa Dua Kabupaten Tangerang Provinsi Banten” Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja, 10(2), 292-302.

Penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai di kantor Kecamatan Kelapa Dua sebagai pelaksana Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan secara umum sudah cukup baik. Hal ini terlihat dari sejumlah indikator pelayanan yang telah terpenuhi, serta pelaksanaan tugas yang sesuai dengan SOP, sehingga banyak masyarakat merasa puas dengan layanan yang diberikan. Namun, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan pelayanan, khususnya terkait aspek-aspek seperti pemahaman terhadap pekerjaan, inisiatif, tanggung jawab, disiplin waktu, kesopanan, dan keramahan yang dinilai masih perlu ditingkatkan.

Penelitian tentang implementasi kebijakan, khususnya terkait Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu. Penelitian mengenai implementasi PATEN memang banyak yang melihat

pada aspek bagaimana SDM penyelenggara pelayanan publik, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan layanan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini hadir sebagai upaya dalam memberikan penjelasan yang lebih detail lagi terkait perkembangan kondisi implementasi kebijakan dari PATEN tersebut yang menjelaskan mulai dari bagaimana komunikasi yang terjadi dalam implementasi kebijakan tersebut, kondisi sumberdaya yang ada, bagaimana sikap penyelenggara kebijakan terhadap kebijakan PATEN ini serta, struktur birokrasi. Selain itu, gap penelitian yang dibahas pada penelitian terdahulu lebih memfokuskan kepada fenomena permasalahan yang terjadi pada penelitian dengan kondisi ideal yang seharusnya terjadi pada penelitian. Penelitian ini dapat menjadi referensi yang menarik karena gap yang akan diteliti yaitu mengenai perkembangan PATEN yang kualitasnya semakin membaik baik dari segi sarana dan prasarana serta indeks kepuasan masyarakat yang tinggi bahkan bisa melampaui target renstra Kecamatan Kelapa Dua periode 2019-2023.

Pelaksanaan PATEN dapat menjadi jalan keluar atau solusi yang dapat ditempuh untuk memberikan layanan publik terbaik bagi masyarakat. Kondisi seperti ini, ditambah dengan kebijakan PATEN masuk kedalam salah satu dari program unggulan yang dilakukan oleh bupati Tangerang periode 2018-2023 yang menjadikan PATEN sebagai salah satu pelayanan publik yang diintegrasikan melalui *platform website* maupun aplikasi.

Penelitian tentang implementasi kebijakan, khususnya terkait Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu. Penelitian mengenai implementasi PATEN memang banyak yang melihat pada aspek bagaimana SDM penyelenggara pelayanan publik, serta ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung pelaksanaan layanan tersebut. Oleh karena itu, penelitian ini hadir sebagai upaya dalam memberikan penjelasan yang lebih detail lagi terkait perkembangan kondisi implementasi kebijakan dari PATEN tersebut yang menjelaskan mulai dari bagaimana komunikasi yang terjadi dalam implementasi kebijakan tersebut, kondisi sumberdaya yang ada, bagaimana sikap penyelenggara kebijakan terhadap kebijakan PATEN ini serta, struktur birokrasi. Selain itu, gap penelitian yang dibahas pada penelitian terdahulu lebih memfokuskan kepada fenomena permasalahan yang terjadi pada penelitian dengan kondisi ideal yang seharusnya terjadi pada penelitian. Penelitian ini dapat menjadi referensi yang menarik karena gap yang akan diteliti yaitu mengenai perkembangan PATEN yang kualitasnya semakin membaik baik dari segi sarana dan prasarana serta indeks kepuasan masyarakat yang tinggi bahkan bisa melampaui target renstra Kecamatan Kelapa Dua periode 2019-2023.

Pelaksanaan PATEN dapat menjadi jalan keluar atau solusi yang dapat ditempuh untuk memberikan layanan publik terbaik bagi masyarakat. Kondisi seperti ini, ditambah dengan kebijakan PATEN masuk kedalam salah satu dari program unggulan yang dilakukan oleh bupati Tangerang periode 2018-2023 yang menjadikan

PATEN sebagai salah satu pelayanan publik yang diintegrasikan melalui *platform website* maupun aplikasi.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Ilmu Pemerintahan

Ilmu Pemerintahan menurut H.A Brasz merupakan ilmu yang mempelajari cara-cara tentang bagaimana berbagai lembaga pemerintah secara umum difungsikan dan disusun, baik internal dan eksternal untuk kepentingan warga negara. Kemudian definisi tersebut dikembangkan oleh Rosenthal yang mendefinisikan ilmu pemerintahan sebagai suatu ilmu yang mempelajari secara otonom tentang proses dan struktur pemerintahan secara umum, baik internal maupun eksternal. Kemudian pemerintahan umum yang dimaksud merupakan seluruh proses serta struktur yang menjadi bagian dari kebijaksanaan dan keputusan yang sifatnya mengikat untuk kepentingan bersama (Labolo dkk, 2015:7-8). Definisi tersebut menjelaskan bahwa terdapat pendekatan secara struktural yang menjelaskan lembaga-lembaga pemerintah yang melaksanakan kegiatan pemerintahan serta menjelaskan dengan pendekatan secara fungsional yang mempelajari kegiatan-kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah

Ilmu pemerintahan tidak dapat dipisahkan dari kata pemerintah dan pemerintahan. Pemerintah merupakan lembaga-lembaga atau orang-orang yang memiliki kuasa atau wewenang untuk memerintah sesuatu. Sedangkan pemerintahan

adalah kegiatan atau perbuatan yang menyangkut pada hal-hal memerintah. Dari dua kata tersebut menunjukkan bahwa pemerintah lebih kepada pendekatan struktural dan pemerintahan lebih kepada pendekatan fungsional.

Pemerintah pada kondisi saat ini lebih mengacu kepada tiga unsur yang menjadi penyelenggara negara yaitu, eksekutif, legislatif, dan yudikatif. Pada penelitian ini lebih memfokuskan unsur eksekutif karena eksekutif memiliki peran sebagai penyelenggara pemerintahan dalam suatu negara dan menjadi eksekutor untuk menjalankan kebijakan-kebijakan pemerintah sehingga kebijakan tersebut dapat menciptakan suatu bentuk kesejahteraan di masyarakat berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kecamatan Masuk Kedalam Unsur Eksekutif karena merupakan bagian dari pelaksana kebijakan di tingkat kabupaten dan mendapatkan tugas dan wewenang dalam membantu pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh bupati kepada camat

1.5.2 Kebijakan Publik

Rangkaian-rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka mencapai tujuan tertentu, dalam konteks ini melihat pada kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara/aktor yang melaksanakan adalah pengertian kebijakan. Jadi, definisi kebijakan publik dapat diartikan sebagai suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan yang saling berhubungan untuk mencapai tujuan-tujuan publik.

Thomas R. Dye mendefinisikan kebijakan publik sebagai keputusan pemerintah untuk mengambil tindakan atau tidak melakukan tindakan (*public policy is whatever the government chooses to do or not to do*) (Thomas dalam prabawati dkk, 2020:1). Dengan kata lain, kebijakan publik mencakup segala hal yang diputuskan pemerintah, baik untuk dilaksanakan maupun tidak dilaksanakan. Kebijakan tersebut didasarkan pada tujuan dan pertimbangan tertentu. Menurut Dye, kebijakan yang diambil harus mempertimbangkan manfaatnya bagi kehidupan Bersama dan dilakukan secara menyeluruh agar dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat serta menghindari potensi kerugian. segala hal yang menjadi pilihan pemerintah bisa dilakukan atau tidak dilakukan. Akan ada pihak yang merasa diuntungkan dan dirugikan oleh kebijakan. Dalam kondisi tersebut pemerintah harus bijaksana dalam Membuat kebijakan.(dalam Taufiqurokhman, 2014:7)

James E. Anderson memiliki definisi kebijakan yang dikutip dari Islamy (dalam Taufiqurokhman 2014:6) menjelaskan bahwa kebijakan merupakan suatu bentuk tindakan yang memiliki tujuan tertentu dan dipatuhi serta dilaksanakan oleh individu/kelompok untuk memecahkan suatu permasalahan.

Pengertian diatas dapat menjelaskan bahwa kebijakan adalah serangkaian keputusan atau Tindakan yang dipilih oleh pemerintah melalui lembaga atau pejabat yang berwenang. Tindakan ini, baik dalam bentuk melakukan sesuatu maupun tidak melakukan sesuatu, didasarkan pada tujuan tertentu yang ingin dicapai oleh pemerintah, ada proses alokasi nilai dan pertimbangan manfaat bagi kehidupan

masyarakat luas, memberikan pemecahan masalah yang berada di ranah publik dan berusaha memberikan dampak manfaat bagi masyarakat. Kebijakan publik merupakan wujud proses penyelenggara pemerintahan negara melalui peraturan perundang-undangan.

1.5.3 Implementasi Kebijakan

1.5.3.1 Prinsip Implementasi *Good Governance*

Good governance merupakan istilah yang menjadi bagian dari perkembangan isu tata kelola pemerintahan. Kondisi obyektif yang terjadi pada tata Kelola pemerintahan di Indonesia yang belum beradaptasi dengan baik dengan perkembangan kondisi sosial dan ekonomi masyarakat membuat tata Kelola pemerintahan dituntut harus ikut berkembang yang kemudian diiringi juga dengan perkembangan ilmu pengetahuan yang semakin luas. Pemerintah hadir dalam membuat tata Kelola pemerintahan Indonesia dapat berjalan dengan baik.

Good governance menjadi arah baru yang kemudian menjadi tuntutan yang membutuhkan tanggapan dari pemerintah dengan tindakan nyata seperti adanya perubahan yang terarah dalam penyelenggaraan pemerintahan. mendasarkan fungsi, proses, dan prinsip penyelenggaraan pemerintahan dalam memelihara, menjamin, serta menegakkan perlakuan yang adil sesuai hukum untuk seluruh warga serta menciptakan ketertiban dan rasa aman kepada masyarakat, serta melakukan peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui pelayanan publik. (Rusfiana dan Supriatna,

2021:47). Dalam menjawab tuntutan tersebut tentu perlu ada dasar definisi terkait *good governance* yang dapat dilihat menurut Mardiasmo (dalam Sulfiani,2002:18) merupakan konsep atau pendekatan dalam pembangunan sektor publik yang dilakukan oleh pemerintahan yang baik dapat disebut sebagai *Good Governance*.

Tata pemerintahan menurut *United Nations Development Program* (UNDP) dapat didefinisikan sebagai penggunaan wewenang baik wewenang ekonomi politik maupun administrasi yang bermanfaat untuk pengelolaan urusan-urusan negara di berbagai lapisan atau tingkat. Cakupan tata pemerintahan meliputi seluruh proses, mekanisme serta berbagai lembaga yang digunakan masyarakat dan kelompok masyarakat lain sebagai wadah untuk mengungkapkan aspirasi. Hal ini dilakukan dengan penggunaan terhadap hak-hak hukum yang berguna untuk memenuhi kewajiban serta menjembatani berbagai perbedaan yang ada. Kemudian, menurut Kooiman (dalam Jubaedah dkk, 2008:38) *Governance* dapat dipahami sebagai serangkaian dari interaksi-interaksi sosial politik yang melibatkan pemerintah dan masyarakat di berbagai bidang kehidupan yang kaitannya dengan kepentingan-kepentingan masyarakat secara luas dan intervensi dari pemerintahan atas berbagai kepentingan yang ada. Kedua pengertian tersebut melihat bahwa hubungan pemerintah dengan masyarakat yang sinergis sangat diperlukan. Perhatian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik sangat diperlukan. Dengan begitu pemerintah sebagai aktor dalam menyelenggarakan pelayanan publik dapat memberi solusi *on point* berdasarkan penerimaan terhadap laporan dari masyarakat.

Sedarmayanti (dalam Yuliana, 2012:110) mengemukakan bahwa untuk mewujudkan good governance yang efektif, diperlukan komitmen dan keterlibatan dari semua pihak, baik pemerintah maupun masyarakat. Good governance yang berhasil menuntut adanya koordinasi yang baik, integritas, profesionalisme, serta etos kerja dan moral yang tinggi. Oleh karena itu, penerapan konsep good governance dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintahan menjadi tantangan tersendiri. Menurut Nubatonis (2014:18), untuk mencapai good governance, peningkatan kinerja organisasi pelayanan publik sangat penting dan dapat dilihat dari beberapa faktor.

1. Profesionalisme yang tinggi dari sumber daya manusia di kalangan aparatur pemerintah.
2. Adanya fasilitas dan infrastruktur yang memadai.
3. Tingginya tingkat tanggung jawab aparat pemerintah.
4. Ketersediaan informasi publik yang cukup memadai.
5. Penerapan aturan yang adil dan merata.

Faktor-faktor tersebut dapat terwujud jika terdapat empat unsur atau prinsip yang dapat memberikan pelayanan publik yang optimal kepada masyarakat, menurut Sedarmayanti (2013:289), sebagai berikut:

1) Akuntabilitas

Aparatur pemerintah memiliki tanggung jawab untuk bertindak sebagai penanggung jawab dan penanggung gugat atas semua tindakan dan kebijakan

yang mereka tetapkan. Menurut Indiahono (2009:285), akuntabilitas adalah ukuran yang menunjukkan apakah birokrasi publik atau pelayanan yang diberikan oleh pemerintah telah sesuai dengan norma dan nilai yang dipegang oleh masyarakat, serta apakah pelayanan publik tersebut mampu memenuhi kebutuhan riil rakyat. Akuntabilitas melihat dalam konteks pelayanan publik harus memberikan manfaat kepada masyarakat yang dalam hal ini profesionalitas pegawai pelayanan publik dapat dipertanggungjawabkan.

2) Transparansi

Transparansi dalam pelayanan publik didasari oleh adanya kebebasan dan keterbukaan informasi kepada masyarakat. Informasi dalam pengambilan keputusan, laporan pelaksanaan instansi pelayanan publik serta informasi-informasi mengenai mekanisme pelayanan publik dapat diterima dan dimengerti oleh masyarakat yang membutuhkan informasi pelayanan publik.

3) Keterbukaan (partisipasi):

Masyarakat mempunyai kesempatan agar dapat ikut serta dalam proses pengambilan keputusan mengenai pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung. Partisipasi dapat dibangun melalui berbagai bentuk seperti kebebasan berbicara dalam menyampaikan laporan maupun dalam memberikan pendapat dalam upaya peningkatan pelayanan publik dan

partisipasi diperlukan untuk dapat mewujudkan pelayanan publik yang baik di masyarakat.

4) Aturan Hukum

Pemerintahan yang baik memiliki kepastian payung hukum yang kuat dan dapat dilaksanakan dengan adil dan tanpa adanya diskriminasi. Melalui konsep pelayanan publik, hukum diterapkan sehingga masyarakat mendapatkan berbagai bentuk layanan sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan mereka sekaligus mendapat perlakuan sama ketika ingin mendapatkan pelayanan.

1.5.3.2 Model Implementasi Kebijakan George Edward III

Menurut George Edwards III, terdapat kondisi di mana syarat implementasi kebijakan dapat dikatakan berhasil, harus memenuhi beberapa variabel utama. Variabel tersebut berupa struktur birokrasi, sikap, komunikasi, dan sumber daya. Masing-masing keempat faktor tersebut mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, serta daya ikat yang juga berbeda pada hubungannya dengan implementasi kebijakan publik. Meski demikian, keempat variabel tersebut satu sama lain memiliki daya tarik hubungan yang sama karena keempatnya memiliki posisi yang setara dalam menentukan pemahaman mengenai implementasi kebijakan. Terdapat empat hal yang dapat mempengaruhi implementasi kebijakan, yaitu:

1) *Communication* (Komunikasi)

Proses komunikasi adalah aspek penting yang harus dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk menyampaikan informasi mengenai kebijakan-kebijakan yang akan diterapkan. Proses komunikasi yang dijalankan harus jelas kapan waktu penyampaian informasinya, pihak-pihak apa saja yang menjadi sasaran penyampaian informasi, dan harus jelas disampaikan sehingga nantiya tidak akan menimbulkan kesimpangsiuran.

2) *Resources* (Sumber Daya)

Sumber daya adalah aspek penting karena menjadi sumber pendukung yang harus tersedia untuk keberjalanan kebijakan yang efektif dan efisien. Dalam implementasi kebijakan, sumber daya harus diatur secara proporsional sehingga dalam mendukung implementasi kebijakan menjadi tepat guna baik melalui Sumber Daya Manusia (SDM) maupun sumber daya lain yang relevan.

3) *Disposisi* (sikap)

Merupakan sikap yang menunjukkan kesungguhan para implementor kebijakan dalam melaksanakan kebijakan. Dalam kondisi yang ideal, para implementor kebijakan harus bersungguh-sungguh dan memiliki motivasi yang tinggi dalam melakukan inisiatif untuk mendukung pencapaian kebijakan tersebut.

4) *Bureaucratic structure* (Struktur Birokrasi)

Dalam aspek ini, penting untuk memperhatikan pembagian tugas yang jelas di antara para implementor dalam pelaksanaan kebijakan. Selain itu, perlu

adanya koordinasi yang efektif dan efisien dalam mendukung keberhasilan implemntasi kebijakan tersebut.

1.5.4 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau disingkat PATEN merupakan salah satu bentuk pelayanan administrasi yang dilakukan untuk dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang bersifat administratif untuk mendapatkan surat-surat berharga yang dapat membantu kehidupan masyarakat sebagai warga negara.

PATEN didasari dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 4 Tahun 2010 yang memiliki tujuan guna meningkatkan dan mendekatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut membuat PATEN melihat bahwa aspek kebermanfaatan untuk masyarakat perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan yang baik serta dapat memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan tersebut dengan membuat masyarakat lebih dekat kepada sumber pelayanan.

Permendagri Nomor 4 tahun 2010 menjelaskan bahwa pelaksanaan PATEN wajib memenuhi tiga syarat:

1. Persyaratan substantif

Camat memiliki tugas untuk mendelegasikan sebagian wewenang yang diberikan oleh bupati/walikota, yang mencakup bidang perizinan dan non-perizinan, yang diatur lebih rinci melalui peraturan bupati/walikota.

Pendelegasian ini harus mempertimbangkan efisiensi dan efektivitas dalam penyelenggaraan pelayanan.

2. Persyaratan administratif

Persyaratan administratif mencakup aspek standar pelayanan dan penjelasan mengenai tugas personal di kecamatan. Standar pelayanan meliputi: a) jenis pelayanan; b) persyaratan untuk mendapatkan pelayanan; c) proses atau prosedur pelayanan; d) pejabat yang bertanggung jawab atas pelayanan; e) waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan; f) biaya yang dikenakan untuk pelayanan. Selanjutnya, persyaratan administratif ini dijelaskan lebih rinci dalam peraturan bupati/walikota.

3. Persyaratan teknis

Persyaratan teknis mencakup sarana dan prasarana serta pelaksana teknis. Sarana dan prasarana terdiri dari: a) loket pendaftaran; b) area pemrosesan berkas; c) tempat pembayaran; d) lokasi penyerahan dokumen; e) ruang pengolahan data dan informasi; f) tempat penanganan pengaduan; g) area piket; h) ruang tunggu; dan i) perangkat pendukung lainnya. Sementara itu, pelaksana teknis mencakup: a) petugas informasi; b) petugas loket penerimaan berkas; c) petugas operator komputer; d) petugas kas; dan e) petugas lain sesuai kebutuhan. Pelaksana teknis ini adalah pegawai negeri sipil di kecamatan, dan untuk mendukung pelaksanaan teknis, kecamatan dapat menyediakan sistem informasi.

Kebijakan PATEN dalam pelaksanaannya membuat masyarakat menjadi sasaran utama. Untuk membuat masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang memuaskan harus dibuat Standar Pelayanan Operasional atau disingkat SOP. Dalam hal ini masyarakat memiliki peran penting untuk dapat menjaga standar pelayanan dapat terjaga dengan baik. Hal ini juga diatur dalam Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Pasal 28, yang menjelaskan bahwa masyarakat dapat berpartisipasi secara aktif dalam PATEN. Partisipasi tersebut meliputi: a) berkontribusi dalam penyusunan standar layanan; b) memberikan masukan dalam proses penyelenggaraan layanan; dan c) memenuhi semua persyaratan saat meminta layanan.

1.5.5 Kerangka Pemikiran



1.6 Operasionalisasi Konsep

Variabel	Indikator	Pertanyaan
Analisis implementasi kebijakan PATEN di kecamatan kelapa dua	Komunikasi	1) bagaimana metode dan media yang digunakan dalam penyampaian informasi antar pegawai pelaksana? 2) bagaimana cara penyampaian kebijakan PATEN ini kepada masyarakat? 3) Bagaimana upaya dari pihak pelaksana dalam memberi ruang partisipasi terhadap masyarakat dalam memberi masukan untuk pelaksanaan kebijakan ini?
	Sumber Daya	1) Berapa jumlah pegawai pelaksana kebijakan PATEN ini dan apakah jumlah tersebut sudah cukup? 2) Bagaimana kapasitas/ kompetensi yang dimiliki pegawai pelaksana kebijakan PATEN? 3) Bagaimana ketersediaan data pendukung dan informasi dalam implementasi kebijakan PATEN ini? 4) Apakah tersedia anggaran untuk implementasi kebijakan PATEN ini? Berapa jumlahnya? dan apakah jumlah tersebut sudah memadai? 5) Bagaimana kewenangan yang dimiliki instansi pelaksana sebagai implementator kebijakan

		(meja hijau, kerjasama dengan badan pemerintahan yang lain)? 6) Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam implementasi kebijakan tersebut?
	Disposisi	1) Apakah pelaksana memiliki pemahaman yang baik terkait kebijakan dan tujuan kebijakan sehingga mampu menjadi problem solver permasalahan di lapangan? 2) Bagaimana sikap dan tanggapan pihak pelaksana dalam implementasi kebijakan PATEN ? 3) Inovasi apa yang dilakukan oleh Pemerintah Kecamatan Kelapa Dua untuk Meningkatkan kualitas pelayanan PATEN ini?
	Struktur Birokrasi	1) Apakah terdapat SOP dalam implementasi kebijakan PATEN ini ? dan apakah Kebijakan PATEN sudah terlaksana sesuai dengan SOP nya? 2) Bagaimana pembagian kerja dan alur koordinasi dalam implementasi kebijakan PATEN ?

Faktor pendukung kebijakan PATEN di kecamatan Kelapa dua	Koordinasi yang Baik	Bagaimana koordinasi antar pegawai PATEN dan dengan Dinas Dukcapil Kabupaten Tangerang
	Sumber Daya Manusia	Kemampuan petugas PATEN dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat
	Sarana dan Prasarana	Sarana dan Prasarana yang dapat memberikan kenyamanan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat
	Komitmen Pimpinan	Komitmen dalam penyelenggara kebijakan dalam menjalankan program PATEN
	Teknologi Informasi	Sistem informasi yang mendukung PATEN
	Budaya Pelayanan Publik	Upaya memberikan pelayanan sebagai sarana untuk memberikan solusi untuk permasalahan yang ada di masyarakat.

1.7 Metode Penelitian

1.7.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang bertujuan untuk menjelaskan atau mendeskripsikan fenomena yang terjadi, mencakup upaya pendeskripsian, pencatatan, analisis, dan interpretasi kondisi yang ada. Penelitian deskriptif bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai situasi dan melihat hubungan antar variabel yang ada. Peneliti menyajikan informasi sesuai dengan keadaan sebenarnya berdasarkan variabel yang diteliti. Jenis penelitian ini sering

dilakukan oleh pemerintah untuk mengambil kebijakan atau keputusan dalam program kerja.

Dalam penelitian ini, pendekatan yang digunakan adalah kualitatif dengan sifat deskriptif. Fokus penelitian lebih menekankan pada pandangan subjek. Landasan teori berfungsi sebagai acuan untuk menjaga fokus penelitian agar sesuai dengan fakta yang ditemukan di lapangan. Selain itu, landasan teori juga memberikan gambaran umum tentang latar belakang penelitian serta menjadi bahan analisis dalam pembahasan.

1.7.2 Subjek Penelitian

Subjek penelitian meliputi pemerintah kecamatan Kelapa Dua yang menjadi pelaksana dalam kebijakan Pelayanan Administrasi Kecamatan Terpadu (PATEN). Responden atau informan yang akan diteliti menggunakan *purposive sampling* yang bertujuan untuk mengetahui peristiwa, hal, manusia, dan situasi yang diobservasi. Sampel diambil secara purposive dengan tujuan tertentu, yaitu untuk mendapatkan informasi dari informan yang dapat memberikan wawasan terkait pelayanan administrasi terpadu kecamatan sesuai dengan peraturan bupati yang berlaku. Dalam penelitian ini, informan yang akan diwawancarai meliputi Kasie Pelayanan, Petugas operator PATEN, serta masyarakat Kecamatan Kelapa Dua.

1.7.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kecamatan Kelapa Dua, Kabupaten Tangerang.

1.7.4 Jenis Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian ini bersifat kualitatif, mencakup bentuk pelayanan yang tersedia di Kecamatan Kelapa Dua serta wawancara dengan informan. Data kualitatif dalam penelitian ini meliputi informasi mengenai alur pengajuan surat-surat administrasi, pelaksanaan kebijakan, dan dinamika yang terjadi dalam implementasi kebijakan PATEN, untuk mengetahui sejauh mana kebijakan PATEN sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Data tersebut diperoleh melalui hasil wawancara.

1.7.4.1 Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh langsung dari sumber pertama oleh peneliti, yang berkaitan dengan variabel-variabel yang lebih spesifik dalam fokus penelitian. Data primer bersumber dari responden individu dan kelompok. Data tersebut didapatkan melalui pengamatan dan dicatat melalui wawancara dari responden. Adapun sasaran responden yang akan diwawancarai adalah masyarakat dan Pemerintah kecamatan kelapa dua

1.7.4.2 Data Sekunder

Data sekunder merujuk pada informasi yang diperoleh dari sumber yang tidak langsung dari responden dan dikumpulkan melalui sumber yang telah ada. Sumber data sekunder meliputi catatan dan dokumentasi dari instansi, publikasi pemerintah, analisis data, situs web, dan lain-lain. Data sekunder berfungsi untuk mendukung kebutuhan

data primer, seperti literatur yang relevan, termasuk buku, jurnal, dan sumber lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian ini.

1.7.5 Teknik Analisis Data

Menurut Abdussamad (2021:159), analisis data adalah proses yang melibatkan pencarian dan pengorganisasian data yang diperoleh secara sistematis dari hasil pengumpulan data, seperti wawancara, observasi lapangan, dan dokumentasi. Proses ini mencakup pengelompokan data ke dalam kategori, menjabarkan dalam bentuk unit-unit, melakukan sintesis, menyusun data ke dalam pola, memilih informasi yang penting untuk dipelajari, serta menarik kesimpulan agar lebih mudah dipahami baik oleh peneliti sendiri maupun orang lain. Model yang digunakan dalam analisis data kualitatif, meliputi:

1.7.6 Reduksi Data

Menurut Abdussamad (2021:161), reduksi data adalah proses merangkum, memilih informasi utama, dan memfokuskan perhatian pada hal-hal yang penting. Proses ini melibatkan pencarian tema dan pola tertentu, sehingga data yang telah direduksi dapat memberikan gambaran yang jelas untuk memudahkan peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya. Reduksi data dilakukan untuk memilah data yang akan digunakan sebagai bahan analisis dan menentukan mana data yang akan diabaikan. Dengan demikian, reduksi data berfungsi untuk memperdalam analisis dengan

menggunakan data yang relevan dengan penelitian dan memisahkan dari data yang tidak relevan.

1.7.7 Penyajian Data

Penyajian data adalah proses pengorganisasian kumpulan informasi yang telah diperoleh, sehingga memungkinkan penarikan kesimpulan. Tujuan dari penyajian data adalah untuk memberikan gambaran menyeluruh atau menyoroti bagian-bagian tertentu dari gambaran keseluruhan yang ada. Penyajian data dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, seperti diagram, matriks, teks naratif, bagan, grafik, dan jaringan. Bentuk-bentuk ini menggabungkan informasi yang disusun dalam format yang mudah dipahami, sehingga memudahkan dalam melihat kondisi yang sedang terjadi.

1.7.8 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan yang bisa bersifat kontinuitas yang artinya penarikan kesimpulan masih bersifat kontinuitas dimulai dari pengumpulan data, mencatat pola-pola, dan interpretasi data. Kesimpulan dapat berubah bila ditemukan data-data yang mendukung selama proses penelitian. Tetapi apabila kesimpulan yang dirumuskan diawal didukung oleh data-data yang valid dan konsisten. Maka kesimpulan tersebut bisa disebut disebut kredibel. Kesimpulan menjadi gambaran yang digunakan sebagai hasil interaktif dari penelitian yang sudah dilaksanakan.

