

**KUALITAS PELAYANAN BIDANG TRANTIB
DALAM MENJAGA KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN
MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BANUA LAWAS
KABUPATEN TABALONG**

PROPOSAL SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Syarat-syarat Meraih Gelar Stara 1 (S1)
Pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA)
Amuntai**



OLEH :

GUSTI MUHAMMAD AMRULLAH

NPM : 2022405

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI (STIA)
AMUNTAI
2026**

TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya :

NAMA : GUSTI MUHAMMAD AMRULLAH

NPM : 2022405

PROGRAM : ADMINISTRASI PUBLIK

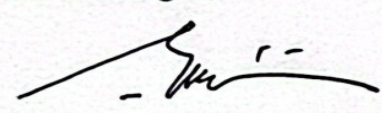
JUDUL : KUALITAS PELAYANAN BIDANG TRANTIB
DALAMA MENJAGA KENTENTRAMAN DAN
KETERTIBAN MASYARAKAT DI KANTOR
KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN
TABLONG setelah diteliti dan diadakan perbaikan
seperlunya, kami dapat menyetujui untuk diajukan dan
dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi Sekolah
Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pembimbing I,

Amuntai, 06 Februari 2026

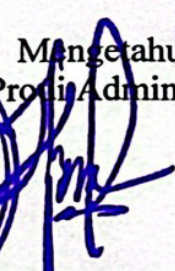
Pembimbing II,


Drs. H. Arpandi, M.AP.
NUPTK. 8553741642130083


Drs. H. Hasbi Salim, M.Pd.
NUPTK. 4058741644200003



Mengetahui
Pir Ketua Prodi Administrasi Publik,


Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A
NIK. 199211004 201509 021

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“KUALITAS PELAYANAN BIDANG TRANTIB DALAM MENJAGA KETENTRAMAN DAN KETERTIBAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG”**. disini penulis mengharapkan saran serta bimbingan dari semua pihak untuk memberikan masukan untuk pengembangan penulis selanjutnya.

Selesainya proposal skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak yang telah mendorong dan membimbing penulis baik tenaga, ide, maupun pemikiran. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. Bapak **Dr. Reno Affrian, M.AP.CIQaR.CIQnR** selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
2. Bapak **Ahmad Baihaqi, S.Sos, M.A.** selaku Plt. Ketua Program Studi Administrasi Publik.
3. Bapak **Drs. H. Arpandi, M.AP** Selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada peneliti sehingga proposal skripsi ini dapat selesai dengan baik.
4. Bapak **Drs. H. Hasbi Salim, M.Pd** Selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak membantu, memberikan pengarahan, bimbingan dan petunjuk kepada peneliti sehingga proposal skripsi ini dapat selesai dengan baik.

5. Koordinator Kantor Camat Banua Lawas yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian.
6. Seluruh dosen beserta staf tata usaha beserta jajarannya yang ada di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai yang memberikan ilmu keterampilan selama perkuliahan
7. Ayahanda tercinta Gusti Asnan dan Ibunda tercinta Ernawati, telah menjadi sosok yang luar biasa bagi penulis. Mereka telah mengorbankan waktu, tenaga, dan uang untuk mendukung pendidikan dari awal Sekolah Dasar (SD) hingga Perguruan Tinggi. Dukungan dan doa mereka yang tak henti-hentinya, serta kasih sayang yang luar biasa, selalu memotivasi penulis untuk mengerjakan dan menyelesaikan proposal skripsi ini.
8. Calon istri penulis tercinta, Rahmawati, yang selalu hadir menjadi penyemangat dalam setiap langkah perjalanan penulis. Di saat penulis merasa lelah bekerja siang dan malam demi mencari nafkah sambil menempuh perkuliahan, engkau tak pernah berhenti memberi dukungan, doa, dan kasih sayang yang tulus. Kehadiranmu mampu menguatkan ketika penulis hampir menyerah, serta menjadi cahaya yang menuntun untuk terus berjuang hingga proposal skripsi ini terselesaikan. Dengan penuh ketulusan, penulis berjanji setelah perjuangan ini usai, langkah berikutnya adalah mengikat cinta kita dalam ikatan pernikahan yang suci.
9. Seluruh keluarga yang sudah memberi semangat dan do'anya dalam pembuatan proposal skripsi ini.
10. Serta teman-teman seperjuangan di STIA Amuntai yang turut membantu dan saling memotivasi hingga menyelesaikan proposal skripsi bersama-sama.

11. Seluruh pihak yang terkait dalam penyelesaian proposal skripsi ini yang tak bisa penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari penyusunan proposal skripsi ini mungkin masih terdapat kekurangan baik dari segi isi dan sisi teknik penulisan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran serta bimbingan dari semua pihak yang dapat kiranya memberikan masukan untuk mengembangkan penulisan selanjutnya.

Amuntai, Oktober 2025

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN	ii
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Fokus Penelitian	4
C. Rumus Masalah.....	5
D. Tujuan dan Manfaat Penelitian	5

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian	8
B. Tujuan Teoritis	10

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	35
B. Pendekatan Penelitian	35
C. Tipe Penelitian.....	35
D. Data dan Sumber Data	36
E. Desain Operasional	38
F. Teknik Pengumpulan Data	41
G. Teknik Analisis Data	44
H. Uji Kredibilitas Data	59

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Daftar Informan.....	37
Tabel 3.2 Desain Operasional Penelitian	38

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	34
------------------------------------	----

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintahan daerah memiliki peranan strategis dalam memberikan pelayanan publik, menjaga ketertiban umum, serta menciptakan suasana kehidupan masyarakat yang aman, tertib, dan nyaman. Pada tingkat kecamatan, salah satu perangkat yang memiliki tanggung jawab utama dalam urusan ketenteraman dan ketertiban adalah Kepala Seksi Ketenteraman dan Ketertiban (Bidang Trantib). Jabatan ini berada langsung di bawah camat dan memiliki tugas penting dalam melaksanakan fungsi pengawasan, penertiban, serta penegakan peraturan daerah maupun peraturan kepala daerah. Dengan demikian, kualitas seorang Bidang Trantib menjadi faktor penentu keberhasilan pemerintah kecamatan dalam menjaga stabilitas sosial masyarakat.

Secara yuridis, keberadaan Bidang Trantib telah diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan, yang menjelaskan bahwa kecamatan merupakan perangkat daerah yang melaksanakan sebagian kewenangan bupati atau wali kota. Salah satu kewenangan tersebut adalah bidang ketenteraman dan ketertiban umum. Selain itu, tugas Bidang Trantib juga berlandaskan pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang menegaskan pentingnya penyelenggaraan urusan pemerintahan umum, termasuk menjaga ketenteraman dan ketertiban masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa posisi Bidang Trantib bukan hanya bersifat administratif, tetapi juga strategis karena berkaitan langsung dengan terciptanya kondisi keamanan dan ketertiban di wilayah kecamatan.

Kualitas seorang Bidang Trantib tidak hanya diukur dari kompetensi teknis, melainkan juga mencakup integritas, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan komunikasi, ketegasan dalam pengambilan keputusan, serta kepekaan sosial. Seorang Bidang Trantib dituntut untuk mampu menjalin koordinasi yang baik dengan Satpol PP, kepolisian, aparat desa, serta tokoh masyarakat. Selain itu, pendekatan persuasif juga diperlukan agar aturan dipatuhi tanpa menimbulkan konflik. Artinya, kualitas Bidang Trantib bukan hanya terkait penegakan aturan, tetapi juga bagaimana ia mampu menghadirkan pelayanan publik yang humanis, solutif, dan efektif.

Tantangan lain yang muncul adalah dinamika perkembangan masyarakat modern. Arus urbanisasi, kemajuan teknologi, serta meningkatnya kebutuhan ruang publik membuat permasalahan ketertiban semakin kompleks. Bahkan di era digital, potensi gangguan ketenteraman dapat dipicu oleh interaksi sosial di dunia maya, misalnya ajakan tawuran, penyebaran hoaks, atau provokasi konflik. Hal ini menuntut Bidang Trantib untuk lebih adaptif, inovatif, dan responsif dalam menghadapi berbagai masalah sosial.

Peningkatan kualitas Bidang Trantib memiliki implikasi langsung terhadap citra pelayanan publik di kecamatan. Masyarakat tidak hanya menilai keberhasilan pemerintah dari pelayanan administratif, tetapi juga dari rasa aman, tertib, dan nyaman yang mereka rasakan sehari-hari. Jika Bidang Trantib mampu menjalankan perannya dengan baik, maka kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah daerah akan meningkat. Sebaliknya, kualitas yang rendah dapat menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan wibawa pemerintah, dan bahkan memicu konflik horizontal di masyarakat.

Dengan demikian, dapat ditegaskan bahwa kualitas Bidang Trantib merupakan kunci dalam mewujudkan tujuan pembangunan daerah, khususnya di bidang ketenteraman dan ketertiban umum. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas melalui pembinaan, pelatihan, peningkatan kompetensi, serta dukungan sarana dan prasarana perlu dilakukan secara berkesinambungan. Harapannya, Bidang Trantib tidak hanya mampu menegakkan aturan, tetapi juga hadir sebagai figur pelayanan publik yang profesional, berkeadilan, dan mampu menumbuhkan kesadaran masyarakat untuk hidup tertib dan damai.

Kualitas pelayanan Bidang Trantib dapat dilihat dari sejauh mana ketentraman dan ketertiban masyarakat dapat terjaga. Bidang Trantib yang mampu memberikan pelayanan dengan baik akan menciptakan lingkungan yang aman dan nyaman bagi masyarakat, sedangkan jika pelayanan kurang optimal maka masyarakat akan merasa tidak terlindungi dan kehilangan kepercayaan terhadap pemerintah kecamatan. Oleh karena itu, Bidang Trantib harus berupaya memberikan pelayanan terbaik dalam menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat.

Namun, pada kenyataannya masih banyak kantor kecamatan di Indonesia yang menghadapi kendala dalam pelaksanaan tugas Bidang Trantib, termasuk di Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong. Berdasarkan hasil pengamatan awal, ditemukan beberapa fenomena masalah, yaitu:

1. Fasilitas kerja Bidang Trantib masih sangat terbatas, baik dari segi sarana operasional seperti kendaraan patroli, perlengkapan keamanan, maupun alat pendukung kegiatan penertiban. Kondisi ini menyebabkan

pelaksanaan tugas penegakan ketertiban umum di lapangan menjadi kurang optimal, terutama ketika harus menangani pelanggaran di wilayah yang luas. (*Data Inventaris Kantor Kecamatan Banua Lawas 2025*)

2. Pelaksanaan Pelaksanaan penegakan peraturan daerah oleh Bidang Trantib belum berjalan secara konsisten. Beberapa bentuk pelanggaran seperti parkir liar dan aktivitas pedagang kaki lima di area terlarang seringkali tidak ditindak tegas. Inkonsistensi ini berdampak pada menurunnya disiplin masyarakat terhadap aturan yang berlaku dan mengurangi wibawa aparat penegak perda di mata publik. (*Hasil Observasi Penulis, 4 November 2025*)
3. Respons Bidang Trantib terhadap laporan masyarakat terkait gangguan keamanan dan ketertiban masih tergolong lambat, terutama pada malam hari atau di wilayah yang jauh dari pusat kecamatan. Hal ini membuat masyarakat merasa kurang cepat mendapatkan perlindungan dan menimbulkan kesan bahwa aparat kurang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. (*Hasil Wawancara Penulis, 4 November 2025*)

Berdasarkan latar belakang permasalahan di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai: "KUALITAS PELAYANAN BIDANG TRANTIB DALAM MENJAGA KETENTERAMAN DAN KETERTIBAN MASYARAKAT DI KANTOR KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG."

B. Fokus Penelitian

Fokus penelitian disini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran

mengenai permasalahan dan pembahasan terhadap permasalahan pun menjadi terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang peneliti bahas. Maka peneliti memfokuskan penelitian pada kualitas pelayanan publik dalam menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat, menyesuaikan dengan teori menurut Zeithaml et al. (dalam Hardiansyah 2018:63–73),

1. Berwujud (*Tangibles*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka rumusan masalah penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik Bidang Trantib dalam menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat di Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong?
2. Faktor-faktor apa saja yang memengaruhi dalam peningkatan kualitas pelayanan Bidang Trantib dalam menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat di Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik Bidang Trantib dalam

menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat di Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong.

- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menjadi kendala dalam peningkatan kualitas pelayanan Bidang Trantib dalam menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat di Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong.

2. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian mengenai kualitas pelayanan publik di bidang ketentraman dan ketertiban masyarakat. Selain itu, hasil penelitian ini juga dapat menjadi referensi bagi akademisi yang ingin meneliti lebih lanjut mengenai peran aparat pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

b. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi pemerintah kecamatan, khususnya Bidang Trantib, sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang ketentraman dan ketertiban masyarakat. Bagi penulis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengalaman dalam menganalisis persoalan pelayanan publik. Sementara itu, bagi

masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan dapat menumbuhkan pemahaman tentang pentingnya peran Bidang Trantib dalam menciptakan suasana yang aman, tertib, dan nyaman, sehingga dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam menjaga ketertiban umum.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. **Muhammad Ilham Effendy (2020), mahasiswa Universitas Mulawarman, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Program Studi Ilmu Pemerintahan,** melakukan penelitian berjudul *“Peran Satuan Polisi Pamong Praja dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat di Kabupaten Berau”*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana Satuan Polisi Pamong Praja berperan dalam menjaga ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketertiban umum tidak hanya berkaitan dengan penertiban pedagang kaki lima atau razia rutin, tetapi juga mencakup upaya menciptakan kondisi masyarakat yang aman, nyaman, dan kondusif sehingga masyarakat dapat beraktivitas tanpa gangguan.

Satuan Polisi Pamong Praja di Kabupaten Berau memiliki peran strategis sebagai perangkat daerah yang menjalankan fungsi pengawasan, pengendalian, dan penegakan peraturan daerah. Keberadaan Satuan Polisi Pamong Praja mampu mengurangi berbagai pelanggaran ketertiban umum, seperti penggunaan fasilitas umum yang tidak sesuai, gangguan ketenteraman dari kegiatan hiburan, serta peredaran minuman keras.

Namun, efektivitas peran Satuan Polisi Pamong Praja masih menghadapi kendala, antara lain keterbatasan sumber daya, kurangnya koordinasi antarinstansi, dan rendahnya kesadaran sebagian masyarakat terhadap

aturan. Oleh karena itu, penelitian ini menyimpulkan bahwa menjaga ketertiban umum perlu dilakukan secara berkelanjutan melalui pendekatan yang humanis, persuasif, dan melibatkan partisipasi masyarakat.

2. **Ahmad Fahmy (2023), mahasiswa Institut Pemerintahan Dalam Negeri Kampus Kalimantan Selatan, Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah, melakukan penelitian berjudul “Kinerja Kelurahan dalam Memelihara Ketentraman dan Ketertiban Umum melalui Pendekatan Restorative Justice di Kelurahan Sungai Baru Kecamatan Banjarmasin Tengah Kota Banjarmasin.”** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja Kelurahan Sungai Baru dalam menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat melalui pendekatan Restorative Justice, yaitu penyelesaian masalah sosial yang menekankan perdamaian, pemulihan hubungan, dan kesepakatan bersama tanpa melalui jalur hukum formal.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan indikator produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi di Kelurahan Sungai Baru.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja kelurahan tergolong baik, terutama dalam hal responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas. Aparatur kelurahan dinilai tanggap terhadap pengaduan masyarakat dan menjalankan tugas sesuai aturan. Namun, aspek produktivitas dan kualitas layanan masih belum optimal karena keterbatasan sarana, prasarana, serta pemahaman aparatur dan masyarakat tentang Restorative Justice.

Meskipun demikian, Kelurahan Sungai Baru telah menunjukkan upaya nyata melalui sosialisasi, penyuluhan hukum, kerja sama dengan berbagai pihak, serta pembentukan rumah Restorative Justice. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pendekatan Restorative Justice efektif dalam menjaga ketentraman dan ketertiban masyarakat, namun perlu didukung dengan peningkatan fasilitas, kompetensi aparat, dan partisipasi aktif masyarakat.

B. Tinjauan Teoritis

a. Pengertian Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu organisasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas tidak hanya mencakup hasil akhir pelayanan yang diberikan, tetapi juga proses, sikap, dan kemampuan petugas dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparat pemerintah.

Menurut Goetsch dan Davis (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Definisi ini menunjukkan bahwa kualitas bersifat menyeluruh, mencakup seluruh aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pihak yang dilayani.

Selanjutnya, Triguno (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), mengartikan kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang, kelompok, lembaga, atau organisasi mengenai kualitas sumber

daya manusia, cara kerja, proses, serta hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas berarti mampu memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani sesuai dengan tuntutan atau persyaratan pelanggan atau masyarakat. Menurut Triguno (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), pelayanan terbaik adalah melayani setiap saat secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah, menolong, profesional, serta memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan.

Sementara itu, Wycof (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), menyatakan bahwa kualitas jasa atau layanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Hal ini berarti apabila jasa atau layanan yang diterima sesuai dengan harapan pelanggan maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dianggap buruk.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan masyarakat, baik dari segi proses, sikap, maupun hasil pelayanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada hasil akhir, tetapi juga pada bagaimana pelayanan tersebut diberikan secara konsisten dan profesional.

a. Jenis-Jenis Pelayanan

Menurut Tjiptono (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), , jenis-jenis jasa atau pelayanan merupakan

pengelompokan berbagai bentuk layanan yang dibedakan berdasarkan karakteristik, tujuan, tingkat keterlibatan pelanggan, keberwujudan, serta hubungan antara penyedia jasa dengan konsumennya.

Klasifikasi ini bertujuan untuk memahami perbedaan dalam cara jasa diberikan, siapa penerimanya, serta bagaimana interaksi antara penyedia dan pengguna jasa terjadi. Dengan memahami jenis-jenis jasa tersebut, organisasi dapat menyesuaikan strategi pelayanan agar lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau pelanggan.

Tjiptono (dalam Ditjen Bina Adwil dan Kemendagri, 2022:13-16), menyimpulkan pendapat berbagai ahli mengenai jenis-jenis jasa atau pelayanan sebagai berikut:

- a. Dilihat dari pangsa pasarnya, dibedakan antara:
 1. Jasa kepada konsumen akhir.
 2. Jasa kepada konsumen organisasional.
- b. Dilihat dari tingkat keberwujudannya (tangibility), dibedakan antara:
 1. Jasa barang sewaan (rented goods service).
 2. Jasa barang milik konsumen (owned goods service).
 3. Jasa bukan barang (nongoods service).
- c. Dilihat dari keterampilan penyedia jasa, dibedakan antara:
 1. Pelayanan profesional (professional service).
 2. Pelayanan non profesional (nonprofessional service).
- d. Dilihat dari tujuan organisasi, dibedakan menjadi:
 1. Pelayanan komersial (commercial or profit service).
 2. Pelayanan nirlaba (nonprofit service).

- e. Dilihat dari pengaturannya, dibedakan menjadi:
 - 1. Pelayanan yang diatur (regulated service).
 - 2. Pelayanan yang tidak diatur (nonregulated service).
- f. Dilihat dari intensitas karyawan, dibedakan menjadi:
 - 1. Pelayanan berbasis alat (equipment-based service).
 - 2. Pelayanan berbasis orang (people-based service).
- g. Dilihat dari tingkat kontak penyedia jasa dengan pelanggan, dibedakan antara:
 - 1. Pelayanan dengan kontak tinggi (high contact service).
 - 2. Pelayanan dengan kontak rendah (low contact service).

Berdasarkan klasifikasi di atas, pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintahan mencakup berbagai jenis jasa sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks pemerintahan kecamatan, pelayanan publik dapat meliputi: pelayanan kependudukan, pelayanan ketertiban dan keamanan, pelayanan perizinan, pelayanan kesejahteraan, pelayanan administrasi surat menyurat, serta berbagai bentuk pelayanan lainnya yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

b. Ukuran Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml et al. (dalam Hardiansyah, 2018:63–73), kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi SERVQUAL, yaitu:

- 1. Berwujud (Tangibles), yaitu penampilan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, serta media komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan.
- 2. Keandalan (Reliability), yaitu kemampuan memberikan pelayanan

yang dijanjikan dengan andal, tepat, dan konsisten.

3. Ketanggapan (Responsiveness), yaitu kesediaan dan kemampuan pegawai dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap.
4. Jaminan (Assurance), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai dalam menimbulkan rasa percaya serta rasa aman kepada masyarakat.
5. Empati (Empathy), yaitu perhatian pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan memahami kebutuhan dan memberikan pelayanan secara ramah dan penuh kepedulian.

Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam mengukur sejauh mana pelayanan publik yang diberikan pemerintah, khususnya di tingkat kecamatan, dapat memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, dalam penelitian ini, dimensi SERVQUAL dijadikan acuan utama dalam menilai kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan.

b. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (dalam Sampara Lukman, dkk., 2021:141), 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.

Sementara itu, Menurut Moenir (dalam Moenir 2016:39-40) Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok

orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Selanjutnya menurut Moenir (dalam Moenir 2016:39-40), pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Berkaitan dengan layanan publik yang profesional sesuai dengan tuntutan masyarakat, menurut Thoha (dalam Moenir, 2016) Pelayanan publik yang profesional artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya

akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah), dengan ciri: Efektif; Sederhana; Kejelasan dan kepastian (transparan); Keterbukaan; Efisiensi; Ketepatan waktu; Responsif; dan Adaptif.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah meliputi:

2. Prosedur Pelayanan;
3. Waktu Penyelesaian;
4. Biaya Pelayanan;
5. Produk Pelayanan;
6. Sarana dan Prasarana.

Dalam konteks pelayanan, tugas seorang kepala desa sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah adalah:

1. Memimpin penyelenggaraan pemerintahan desa dan pelaksanaan pendataan penduduk untuk kepentingan nasional dan melaporkannya kepada pemerintah melalui bupati dan tembusan camat;
2. Membina kehidupan masyarakat desa;
3. Membina perekonomian desa;
4. Memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat desa;
5. Mendamaikan perselisihan masyarakat di desa, di bantu oleh lembaga adat desa;
6. Mewakili desanya di dalam dan di luar pengadilan dan dapat menunjuk kuasa hukumnya;

7. Mengajukan rancangan peraturan desa dan bersama BPD menetapkannya sebagai peraturan desa;
8. Menjaga kelestarian adat istiadat yang hidup dan berkembang di desa bersangkutan.

Desa Inofina adalah salah satu desa yang berada di Distrik Moskona Utara Kabupaten Teluk Bintuni Propinsi Papua Barat. Peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di desa ini karena peneliti adalah putera asli daerah. Selain itu, berdasarkan apa yang dilihat di Desa Inofina, tingkat kreativitas dan daya saing masyarakat desa dalam mengelola ekonominya masih sangat rendah sebagai akibat dari kualitas pelayanan yang masih kurang. Kebutuhan masyarakat desa akan pengurusan surat-menyurat dan hal lain menyangkut pengurusan masalah hidup bersama kurang berjalan dengan baik karena faktor pelayanan yang belum terlalu maksimal. Selain itu, jika dilihat dari program-program pemberdayaan masyarakat yang ada di desa Inofina, juga boleh dikatakan masih kurang. Contohnya adalah pemberdayaan petani ladang yang masih kurang padahal lahan pertanian di sana sangat luas dan memiliki potensi yang cukup baik jika dikembangkan. Hal ini dikarenakan kurangnya sumber daya manusia di bidang pengelolaan pertanian.

Konsep pelayanan menyangkut seluruh kehidupan manusia. banyak bidang yang membutuhkan pelayanan, diantaranya adalah bidang administrasi, bidang ekonomi, bidang pemerintahan, bidang sosial budaya, bidang politik, bidang agama, dan lain sebagainya. Kepala desa sebagai pemimpin, harus mampu memberikan pelayanan yang maksimal dalam

pengurusan kebutuhan masyarakat, karena jika tidak terjadi maka keberlangsungan hidup bersama akan mengalami konflik kehidupan. Berdasarkan masalah yang ada desa Inofina, dapat diketahui bahwa ada beberapa masalah awal yang peneliti jumpai, yakni masalah dalam hal pelayanan terhadap masyarakat di bidang pendidikan dan pelatihan keterampilan bertani dan keterampilan lainnya, masalah dalam bidang sumber daya masyarakat yang masih kurang di bidang pertanian, peternakan, pendidikan dan mentalitas serta masalah dalam bidang kesehatan dan kebersihan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran kepala desa Inofina dalam peningkatan pelayanan administrasi publik. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di Kampung Inofina sehingga diperoleh jawaban atas peran Kepala Kampung dalam meningkatkan pelayanan publik di Kampung Inofina Distrik Moskona Utara Kabupaten Teluk Bintuni.

a. Tujuan dan Manfaat Pelayanan

Manajemen pelayanan publik bertujuan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah atau lembaga publik berjalan secara efektif, efisien, transparan, dan memenuhi kebutuhan serta harapan publik. Manajemen yang baik membantu meningkatkan kualitas layanan, mencegah penyalahgunaan wewenang, dan mendorong keadilan serta kesejahteraan masyarakat.

1. Tujuan Manajemen Pelayanan Publik

a. Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas

Pelayanan Manajemen pelayanan publik bertujuan untuk

memaksimalkan sumber daya yang ada (finansial, manusia, teknologi) agar menghasilkan layanan berkualitas dengan biaya yang efisien.

b. Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas

Dengan manajemen yang baik, setiap tindakan atau keputusan dalam pelayanan publik dapat dipertanggung jawabkan dan diawasi oleh masyarakat. Transparansi dalam proses pelayanan juga mengurangi risiko korupsi.

c. Meningkatkan Kepuasan Publik

Salah satu tujuan utama manajemen pelayanan publik adalah memastikan bahwa masyarakat menerima layanan yang sesuai dengan kebutuhannya, dengan kualitas yang baik dan waktu yang cepat.

d. Meningkatkan Keadilan dan Kesetaraan

Manajemen yang baik bertujuan untuk memastikan bahwa layanan diberikan secara adil tanpa diskriminasi, sehingga semua masyarakat, tanpa memandang latar belakang, dapat mengakses layanan publik yang sama.

e. Mendorong Inovasi dalam Pelayanan

Manajemen pelayanan publik juga berfungsi sebagai sarana untuk memperkenalkan dan mengimplementasikan inovasi, terutama dalam penggunaan teknologi modern, untuk meningkatkan kualitas layanan.

b. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Menurut Taufiqurokhma & Evi Satispi (2018:77-79) ada beberapa faktor-faktor yang perlu diperhatikan dalam peningkatan pelayanan publik antara lain:

3. Dedikasi dan disiplin Untuk memberikan sebuah pelayanan bermutu pada seorang manusia haruslah mempunyai rasa pengabdian terhadap tugas dan pekerjaannya. Dalam aktivitas yang merupakan target proses pelayanan harus normatif dan idealis. Sebab seorang yang memiliki dedikasi tinggi adalah manusia yang menyadari arti sebuah profesinya sendiri dan berusaha untuk mewujudkannya.
2. Jujur-Kejujuran sangat penting, bukan hanya orang lain tetapi juga terhadap diri sendiri. Terhadap orang lain seorang manusia haruslah dapat bekerja sama berdasarkan kepada saling percaya. Kejujuran berhubungan dengan kemampuan sendiri kita harus jujur terhadap apa yang kita buat dan apa yang kita tidak buat. Inilah sikap yang tidak profesionalisme. Kejujuran profesionalisme akan menghasilkan produk yang unggul dan terus-menerus dapat bersaing. Sikap profesionalisme ini ditandai oleh seorang manusia unggul yang mengetahui kapan dia berdiri sendiri dan kapan dia harus bekerja sama.
3. Inovatif-Seorang manusia unggul bukanlah seorang manusia rutin yang puas dengan hasil yang telah dicapai dan telah puas dengan status quo. Seorang manusia unggul adalah seorang yang selalu gelisah dan mencari sesuatu yang baru. Tetapi yang dapat

juga menemukan fungsi yang baru dan suatu penemuan.

4. Tekun Seorang manusia unggul adalah seorang yang memfokuskan perhatian pada tugas dan pekerjaan yang telah diserahkan kepadanya atau suatu usaha yang sedang dikerjakannya. Ketekunan akan menghasilkan sesuatu karena manusia unggul tidak akan berhenti sebelum ia membuahkan sesuai dengan kehidupan yang mementingkan mutu.
5. Ulet Berkaitan dengan sikap tekun dan ulet, manusia unggul dengan hidup berdisiplin tidak mungkin seseorang yang ulet dan menggunakan jalan pintas dalam tugas dan pekerjaannya. Seseorang tekun dan ulet akan terus menerus melaksanakan tugasnya secara fokus sesuai dengan jadwal tanpa mencari jalan pintas dan merusak disiplin.
6. Sumber Daya Manusia - Sumber Daya Manusia merupakan aset yang dimiliki oleh instansi atau organisasi swasta maupun pemerintahan. Tanpa adanya dukungan sumber daya manusia yang handal dan professional aktivitas suatu kantor akan memberikan dampak yang sangat signifikan terhadap perkembangan atau pelayanan suatu organisasi.
7. Kepemimpinan - Merupakan salah satu kunci dalam menentukan terciptanya efisiensi dan efektifitas kerja, serta peningkatan kerja bawahan. Pimpinan dapat berhasil mengelola suatu organisasi yang dikelolanya bila pimpinan yang dimaksud dapat berperan dengan baik. Seorang pemimpin harus

melakukan kegiatan dalam hal membimbing, mengarahkan perilaku bawahannya pada suatu tujuan tertentu.

2. Fungsi Manajemen Pelayanan Publik

Perencanaan Fungsi perencanaan melibatkan identifikasi kebutuhan masyarakat, perumusan kebijakan, dan strategi pelayanan yang dirancang untuk mencapai tujuan tertentu. Perencanaan yang matang memungkinkan pemerintah menyiapkan sumber daya yang tepat dan sesuai dengan kebutuhan publik.

a. Pengorganisasian

Dalam proses pengorganisasian, manajemen pelayanan publik mengatur bagaimana tugas-tugas, tanggung jawab, dan wewenang dibagi di antara para pelaku yang terlibat. Hal ini memastikan bahwa setiap komponen dalam pelayanan publik bekerja sesuai dengan perannya dan saling terkoordinasi.

b. Pelaksanaan atau Pengarahan

Fungsi ini berkaitan dengan mengarahkan dan mengawasi kegiatan operasional untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Pemimpin dalam manajemen pelayanan publik harus memastikan setiap unit bekerja secara efektif.

c. Pengendalian dan Evaluasi

Fungsi ini bertujuan untuk memantau dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik. Dengan evaluasi, pemerintah dapat menilai apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan target atau perlu

adanya perbaikan. Pengendalian juga diperlukan untuk menjaga kualitas dan integritas pelayanan.

d. Koordinasi dan Komunikasi

Manajemen pelayanan publik juga berfungsi dalam mengoordinasikan berbagai departemen dan memastikan komunikasi yang baik antara pemerintah, lembaga publik, dan masyarakat.

3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Munculnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam-macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Menurut Hardiyansyah, jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

- a. Pelayanan administrative Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh public.
- b. Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan public.
- c. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan public.

4. Ketentraman dan Ketertiban

a. Pengertian Ketentraman dan Ketertiban

Ketertiban umum dan ketentraman masyarakat adalah suatu keadaan dinamis yang memungkinkan Pemerintah, pemerintah

daerah, dan masyarakat dapat melakukan kegiatannya dengan tenteram, tertib dan teratur.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 yang menyebut Pasal 12 ayat (1) huruf e Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal yang menyebutkan urusan pemerintahan wajib yang berkaitan dengan pelayanan dasar yaitu ketentraman, ketertiban umum dan perlindungan masyarakat.

b. Tujuan Ketentraman dan Ketertiban

Tujuan Perda ini adalah mewujudkan Kabupaten Tabalong yang tenteram, tertib serta menumbuhkan rasa disiplin dalam berperilaku bagi setiap masyarakat. Dengan ditetapkannya Peraturan Daerah ini diharapkan dapat memberikan motivasi dalam menumbuhkan bangkit budaya disiplin masyarakat guna mewujudkan tata kehidupan Kabupaten Tabalong yang lebih tenteram, tertib, nyaman, bersih dan indah, yang dibangun berdasarkan partisipasi aktif seluruh komponen masyarakat.

- a) Memberikan rasa aman, tentram, tertib.
- b) Meningkatkan disiplin masyarakat
- c) Mewujudkan Kehidupan yang nyaman, bersih, indah.

d) Peran Trantib dalam Menjaga Ketentraman

c. Ruang Lingkup Ketentraman dan Ketertiban

Berdasarkan Perda Kabupaten Tabalong Nomor 08 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat, ruang lingkup ketenteraman dan ketertiban meliputi:

1. Tertib Jalan dan Angkutan Jalan (Pasal 2 – Pasal 10, hlm. 7–10).
Mengatur tentang kewajiban dan larangan bagi pejalan kaki, pengemudi, serta penggunaan jalan.
2. Tertib Jalur Hijau, Taman dan Tempat Umum (Pasal 11, hlm. 10–11). Mengatur larangan menyalahgunakan fungsi taman, jalur hijau, merusak fasilitas, berjualan, membuang sampah, dsb.
3. Tertib Sungai, Saluran dan Kolam (Pasal 12 – Pasal 15, hlm. 11–12). Mengatur larangan membangun di bantaran sungai, membuang limbah, dan menangkap ikan dengan cara merusak lingkungan.
4. Tertib Lingkungan (Pasal 16 – Pasal 22, hlm. 12–14). Mengatur perlindungan hewan dilindungi, larangan petasan, kebersihan lingkungan, larangan perjudian, dsb.
5. Tertib Usaha Tertentu (Pasal 23 – Pasal 28, hlm. 14–16).
Mengatur larangan usaha yang mengganggu ketertiban umum, usaha barang bekas tanpa izin, dsb.
6. Tertib Bangunan (Pasal 29 – Pasal 31, hlm. 16–17). Mengatur pendirian bangunan di ruang milik jalan, sungai, jalur hijau, menara komunikasi, dan kewajiban pemilik rumah menjaga

kebersihan.

7. Tertib Sosial (Pasal 32 – Pasal 37, hlm. 17–18). Mengatur larangan pengemis, pengamen, pedagang asongan, perbuatan asusila, perjudian, undian tanpa izin, serta kewajiban memasang bendera.

d. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 08 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat, faktor-faktor yang mempengaruhi ketenteraman dan ketertiban adalah:

1. Partisipasi Masyarakat (Pasal 38, hlm. 18).

Masyarakat wajib melaporkan apabila mengetahui terjadinya pelanggaran terhadap ketertiban umum, serta diberikan perlindungan hukum atas laporan tersebut.

2. Peran Satpol PP (Pasal 39–40, hlm. 18–19).

Satuan Polisi Pamong Praja menindaklanjuti laporan masyarakat, melakukan pengawasan, serta menegakkan Peraturan Daerah.

3. Kewenangan Bupati dan SKPD Terkait (Pasal 40 ayat 1–2, hlm. 19).

Bupati berwenang melakukan pembinaan, pengendalian, dan pengawasan, yang pelaksanaannya dibantu oleh SKPD terkait.

4. Penyidik Pegawai Negeri Sipil (PPNS) (Pasal 40 ayat 4, hlm. 19).

PPNS berperan dalam penyidikan pelanggaran bersama Satpol PP.

5. Pembiayaan dari APBD dan Sumber Sah Lainnya (Pasal 41, hlm. 19).

Penyelenggaraan ketertiban umum dan ketenteraman masyarakat didukung oleh pembiayaan dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) serta sumber lain yang sah dan tidak mengikat.

c. Peran Bidang Trantib

Peran Seksi Ketenteraman dan Ketertiban (Trantib) dalam menjaga ketenteraman dan ketertiban masyarakat pada dasarnya merupakan bagian dari fungsi pemerintahan umum di tingkat kecamatan maupun kelurahan/desa. Peran ini berlandaskan pada UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Permendagri No. 84 Tahun 2015 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan, serta Perda/Perbup di daerah masing-masing.

Berikut uraian perannya:

1. Peran Preventif (Pencegahan)

- Melakukan pengawasan dan pemantauan terhadap potensi gangguan ketenteraman dan ketertiban umum (misalnya keributan, konflik warga, pelanggaran peraturan daerah, dan lain-lain).
- Melaksanakan sosialisasi dan penyuluhan kepada masyarakat terkait pentingnya menjaga ketertiban umum.
- Bekerja sama dengan aparat desa, RT/RW, Babinsa, dan Bhabinkamtibmas dalam mendeteksi dini potensi konflik.

2. Peran Kuratif (Penanganan)

- Membantu penyelesaian masalah sosial di masyarakat secara cepat agar tidak meluas menjadi konflik.
- Melakukan koordinasi dengan Satpol PP, Polri, dan aparat terkait untuk menangani gangguan ketertiban.
- Ikut dalam penegakan peraturan daerah/peraturan kepala daerah di lapangan.

3. Peran Rehabilitatif (Pemulihan)

- Memulihkan situasi masyarakat setelah terjadi gangguan, agar kondisi kembali kondusif.
- Membina masyarakat pascakonflik agar tercipta kembali suasana harmonis.

4. Peran Koordinatif

- Menjadi penghubung antara masyarakat dengan pemerintah kecamatan/daerah dalam urusan ketenteraman dan ketertiban.
- Menjalani kerja sama dengan lembaga keamanan dan ketertiban (Satpol PP, Polri, TNI, Linmas, tokoh masyarakat).

5. Peran Administratif

- Menyusun laporan kondisi ketenteraman dan ketertiban di wilayah kerja kecamatan.
- Memberikan rekomendasi dan masukan kepada camat terkait kebijakan pengendalian ketertiban.

d. Dasar Hukum

Dasar hukum ketenteraman dan ketertiban di Kabupaten Tabalong diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 08 Tahun

2018 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketenteraman Masyarakat. Pada bagian Mengingat halaman 2–5, disebutkan beberapa dasar hukum, antara lain:

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin dan Daerah Tingkat II Tabalong (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 51, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2756);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4247);
3. Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2004 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 132, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4444);
4. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 tentang Penataan Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4725);
5. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2008 tentang Pengelolaan Sampah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 69, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4851);
6. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);

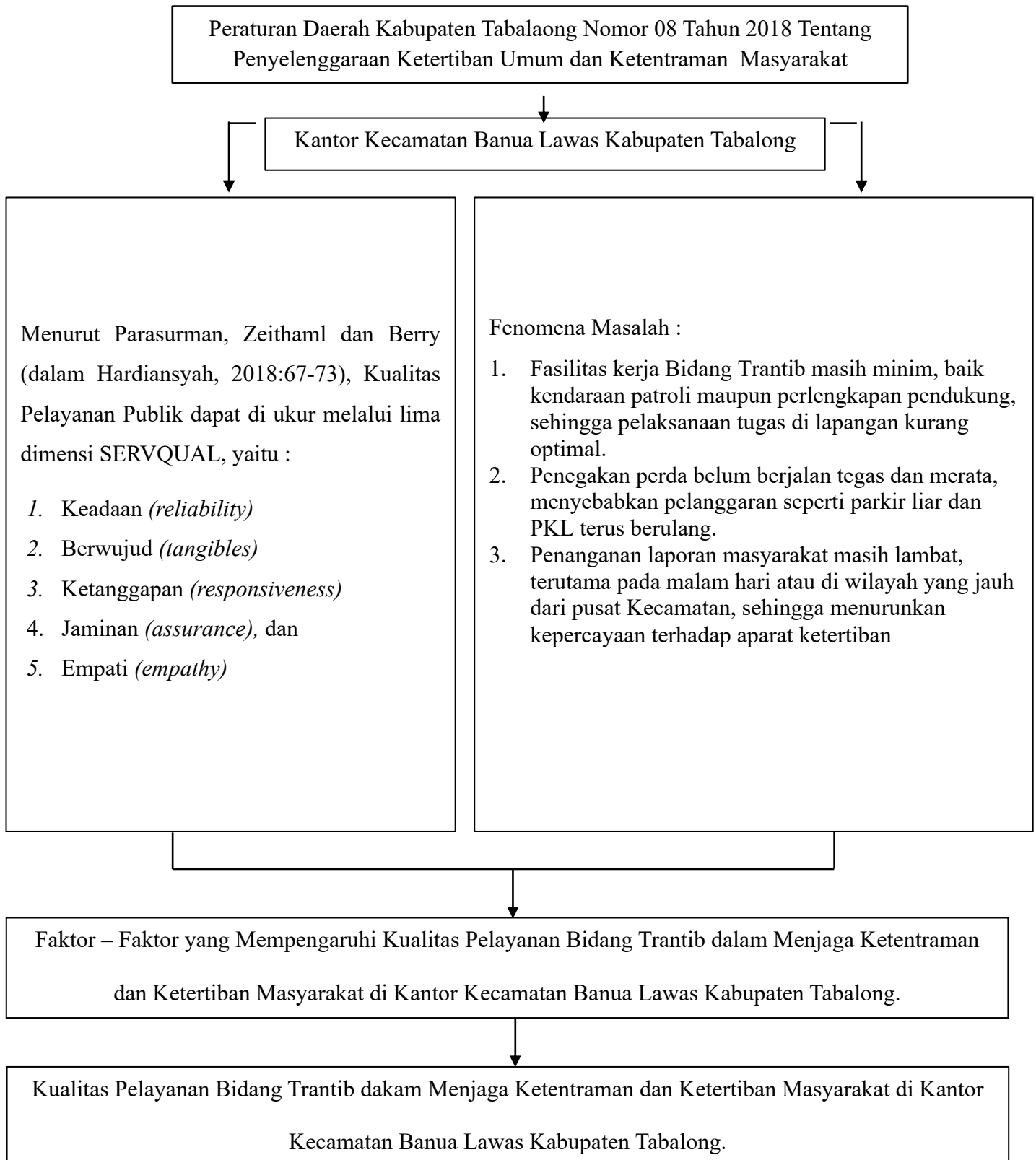
7. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2009 tentang Kesejahteraan Sosial (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4967);
8. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5015);
9. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);
10. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);
11. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2011 tentang Perumahan dan Kawasan Permukiman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 7, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5188);
12. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan

- Daerah(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
13. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
 14. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 1988 tentang Koordinasi Kegiatan Instansi Vertikal Di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1988 Nomor 10, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3373);
 15. Peraturan Pemerintah Nomor 34 Tahun 2006 tentang Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 86, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4655);
 16. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 21, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5103);
 17. Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang Izin Lingkungan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 48, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5285);
 18. Peraturan Pemerintah Nomor 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor

- 188, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5347);
19. Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2014 tentang Pengelolaan Limbah Berbahaya dan Beracun(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 333, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5617);
 20. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5887);
 21. Peraturan Pemerintah Nomor 12 Tahun 2017 tentang Pembinaan dan Pengawasan Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 73, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6041);
 22. Peraturan Daerah Kabupaten Derah Tingkat II Tabalong Nomor 02 Tahun 1991 tentang Penyidik Pegawai Negeri Sipil Di Lingkungan Pemerintah Daerah Tingkat II Kabupaten Tabalong (Lembaran Daerah Kabupaten Daerah Tingkat II Tabalong Tahun 1991 Seri C Nomor Seri 01);
 23. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 08 Tahun 2002 tentang Pencegahan, Larangan dan Penanggulangan Perbuatan Tuna Susila (Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2002 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Seri E Nomor 06);
 24. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 03 Tahun 2007 tentang Pengawasan, Penertiban Peredaran dan Penjualan Minuman

- Beralkohol (Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2007 Nomor 03, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 02);
25. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 07 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perhubungan (Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 07 Tahun 2014, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 07);
26. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 19 Tahun 2014 tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Tabalong 2014-2034 (Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2014 Nomor 19, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 06);
27. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 02 Tahun 2016 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2016 Nomor 02, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 01);
28. Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 05 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Tahun 2016 Nomor 05, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 02);

Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan Pada Kantor Kecamatan Banua Lawas yang beralamat Jalan Pangeran Mangkubumi, Desa Banua Lawas, Kecamatan Banua Lawas, Kabupaten Tabalong, Provinsi Kalimantan Selatan, Kode Post 71552.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif, yaitu pendekatan yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena berdasarkan sudut pandang subjek penelitian. Pendekatan ini lebih menekankan pada makna, pengalaman, dan interpretasi daripada angka atau data statistik.

Penelitian yang peneliti lakukan ini yaitu Kualitas Pelayanan Bidang Trantib dalam menjaga Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat di Kantor Kecamatan Banua Lawas Kabupaten Tabalong.

C. Tipe Penelitian

Tipe penelitian deskriptif adalah tipe penelitian yang dipilih oleh penulisan yang merupakan suatu uraian sistematis tentang tiore dan hasil-hasil penelitian yang relavan dan variable yang diteliti. Dimana suatu proses penelitian yang memberikan gambaran atau penyajian data sesuai dengan keadaan objek yang sebelumnya sehingga dapat diambil kesimpulan sebagai pemacahan masalah.

Deskriptif dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menggambarkan kualitas Pelayanan Bidang Trantib Dalam Menjaga Ketentraman dan Ketertiban Masyarakat di Kantor Kecamatan Banua Lawas.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

Sumber data dalam penelitian ini di bedakan menjadi dua jenis, yaitu

a. Data Primer

Menurut Sarwono (dalam Adhi dkk, 2019:34) data ini berupa teks hasil wawancara dan diperoleh melalui wawancara dan diperoleh melalui wawancara dengan informan yang sedang dijadikan sampel dalam penelitiannya. Data dapat direkam atau dicatat oleh peneliti.

b. Data Sekunder

Menurut Sarwono (dalam Adhi dkk, 2019:34) data sekunder berupa data-data yang sudah tersedia dan dapat diperoleh oleh peneliti dengan membaca, melihat atau mendengarkan. Data ini biasanya berasal dari data primer yang sudah diolah oleh peneliti sebelumnya. Termasuk dalam kategori data tersebut adalah:

- a. Data bentuk teks: dokumen, pengumuman, surat- surat, spanduk
- b. Data bentuk gambar: foto, animasi, billboard
- c. Data bentuk suara: hasil rekaman kaset
- d. Kombinasi teks, gambar dan suara: film, video, iklan di televisi dll.

Pada pokoknya data kualitatif dapat berupa apa saja termasuk kejadian atau gejala yang tidak menggambarkan hitungan, angka atau kuantitas.

2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data yang didapatkan dari subjek tempat penelitian yang dilakukan. Sumber data bisa berupa orang, buku, jurnal dan dokumen lainnya. Teknik penentuan sumber data dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive Sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel ini lebih cocok digunakan untuk penelitian kualitatif, atau penelitian-penelitian yang tidak memerlukan proses *generalisasi*. (Sugiyono 2020:176). Dalam penelitian ini melakukan wawancara terdiri dari 13 orang informan, dengan rincian sebagai berikut:

Tabel 3.1
Informan Penelitian

No	Nama	Jabatan	Ket
1	Arianto, S.STP, M.M	Camat Banua Lawas	1 Orang
2	Akhmad Yani, S.Pd	Bidang Trantib Ketentraman dan Ketertiban Pengadministrasi Perkantoran Bidang Trantib	1 Orang
3	Salapudin, S.AP	Polisi Pamong Praja pelaksana lanjutan Ketentraman dan Ketertiban Bidang Trantib di Kantor Kecamatan Banua Lawas	1 Orang
4	Juhri	Pengadministrasi Perkantoran Bidang Trantib	1 Orang
5	Ipda Reza Setiawan	Binmas Polsek Banua Lawas	1 Orang
6	Muhammad Fadli	Aparat desa Talan Kecamatan Banua Lawas	1 Orang

7	Sapulah	Aparat Desa Banua Lawas Kecamatan Banua Lawas	1 Orang
8	Ismail	Aparat Desa Hapalah Kecamatan Banua Lawas	1 Orang
9	Nor Haliza	Masyarakat Desa Habau Kecamatan Banua Lawas	1 Orang
10	Saukani	Masyarakat Desa Banua Rantau Kecamatan Banua Lawas	1 Orang
11	Nurul Azizah	Masyarakat Desa Purai Kecamatan Banua Lawas	1 Orang
12	Abdul Halim	Masyarakat Desa Bangkiling Kecamatan Banua Lawas	1 Orang
13	Maimunah	Masyarakat Desa Batang Banyu Kecamatan Banua Lawas	1 Orang
Jumlah			13 Orang

E. Desain Operasional

Desain operasional penelitian merupakan rancangan yang menggambarkan secara sistematis bagaimana suatu penelitian akan dilaksanakan, mulai dari penentuan variabel, definisi operasional, indikator yang digunakan, sampai dengan teknik pengukuran. Desain ini berfungsi sebagai pedoman agar penelitian dapat berjalan sesuai tujuan yang telah ditetapkan serta meminimalisasi terjadinya kesalahan dalam proses pengumpulan maupun analisis data

Secara umum, desain operasional berfokus pada penjabaran variabel penelitian. Variabel adalah atribut, sifat, atau nilai dari suatu objek, individu, kelompok, maupun kegiatan yang memiliki variasi tertentu dan relevan untuk diteliti. Peneliti perlu merumuskan definisi operasional dari setiap variabel yang diteliti, sehingga makna variabel tersebut menjadi jelas, terukur, dan

dapat diobservasi secara nyata di lapangan. Dengan adanya definisi operasional, peneliti dapat memastikan bahwa instrumen yang digunakan benar-benar mengukur hal yang dimaksud dan tidak menimbulkan kerancuan dalam interpretasi data.

Selain itu, desain operasional juga memuat uraian mengenai indikator- indikator yang dipilih untuk merepresentasikan variabel. Indikator ini akan menjadi dasar dalam penyusunan instrumen penelitian, baik berupa angket, wawancara, maupun lembar observasi. Dengan indikator yang terukur, peneliti dapat mengumpulkan data secara lebih objektif, terarah, dan konsisten.

Fungsi penting dari desain operasional adalah:

1. Menjadi acuan bagi peneliti dalam mengumpulkan data agar sesuai dengan fokus penelitian.
2. Membantu menghindari kesesatan makna dan bias interpretasi antarpeleliti maupun antarresponden.
3. Menjamin keterukuran (measurability) setiap variabel penelitian, sehingga hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.
4. Memudahkan proses analisis data karena setiap variabel sudah dijabarkan dalam bentuk yang operasional dan kuantitatif maupun kualitatif.

Dengan demikian, desain operasional penelitian merupakan bagian yang sangat penting dalam suatu karya ilmiah. Tanpa adanya desain operasional yang jelas, penelitian berisiko menghasilkan data yang tidak akurat atau bahkan menimbulkan kesalahan dalam penarikan kesimpulan. Oleh sebab itu, setiap peneliti harus menyusun desain operasional dengan

cermat, rinci, dan sistematis agar hasil penelitian benar-benar valid dan reliabel.

Berikut tabel desain operasional penelitian:

Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan menurut Zeithaml et al. dalam model SERVQUAL (dalam Hardiansyah 2018:63-73)	Keandalan (Reliability)	1. Aparat memberikan pelayanan sesuai aturan yang berlaku. 2. Konsistensi dan ketepatan waktu aparat dalam pelayanan Ketentraman dan ketertiban.
	Berwujud (Tangibles)	1. Penampilan aparat dalam memberikan pelayanan 2. Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.
	Ketanggapan (Responsiveness)	1. Kesigapan aparat dalam merespons laporan masyarakat. 2. Kecepatan aparat menyelesaikan permasalahan ketertiban.
	Jaminan (Assurance)	1. Kepastian hukum dalam pelayanan. 2. Hubungan rasa aman masyarakat dengan kepercayaan terhadap aparat dalam memberikan pelayanan Bidang Trantib.
	Empati (Empathy)	1. Kepedulian dan perhatian aparat terhadap kebutuhan serta permasalahan masyarakat. 2. Kemampuan komunikasi aparat dengan masyarakat.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah suatu pekerjaan penting dan sangat menentukan dalam suatu penelitian. Sebuah penelitian dapat dikatakan berhasil apabila data dapat di kumpulkan.

1. Observasi

Menurut Garabiyah (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:151-152) mengatakan bahwa ketika peneliti mengumpulkan data untuk tujuan penelitian ilmiah, kadang-kadang ia perlu memerhatikan sendiri berbagai fenomena yang adanya dalam konteks situasi sosial. Oleh karena itu peneliti menggunakan teknik mengobservasi langsung dalam mengamati peristiwa situasi sosial itu dengan cermat. Dengan demikian observasi atau pengamatan dapat didefinisikan sebagai perhatian yang terfokus terhadap kejadian atau peristiwa, gejala atau sesuatu konteks. Adapun observasi ilmiah adalah "perhatian terfokus terhadap gejala, kejadian/peristiwa atau sesuatu yang ada dalam konteks sosial, dengan maksud menggali, membangkitkan, mengungkapkan, lalu menafsirkannya faktor-faktor penyebabnya, dan menemukan kaidah-kaidah atau makna-makna yang mengaturnya sebagai hasil dari kajian penelitian (kualitatif).

Secara terminologi, "observasi" berasal dari istilah kata dalam bahasa Inggris yakni observation yang bermakna pengamatan, pandangan, pengawas atau dalam kata keterangan sebagai observe yang berarti mengamati melihat, meninjau, menjalankan, mematuhi, memperhatikan menghormati Echols & Shadily (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:151-152). Karena itu, observasi menurut Marta dan Kresno (Dalam Sapto

Haryoko dkk, 2020:151-152) adalah pengamatan yang dalam istilah sederhananya adalah proses penelitian untuk melihat situasi penelitian. Kaelan (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:151-152) mengungkapkan pula bahwa observasi adalah satu kegiatan pengamatan atau peninjauan secara cermat. Menurutnya, observasi atau pengamatan merupakan tehnik pengumpulan data yang paling utama dalam penelitian kualitatif. Dalam sejarah perkembangan banyak teori dan ilmu pengetahuan kajian studinya dilakukan melalui observasi.

2. Wawancara

Wawancara adalah salah satu perangkat teknik metodologi pengumpulan data bagi peneliti kualitatif Denzin & Lincoln(Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:164-165). Wawancara menurutnya adalah suatu bentuk perbincangan, seni bertanya dan mendengarkan. Wawancara bukanlah perangkat netral dalam memproduksi sekumpulan fakta realitas. Jadi wawancara merupakan perangkat untuk memproduksi pemahaman situasional (situated understanding) yang bersumber dari episode Interaksional khusus.

Wawancara adalah proses tanya jawab yang mengarah pada suatu tujuan tertentu, seperti tujuan penelitian untuk menggali (membangkitkan) informasi penting yang relevan dengan fokus penelitian kualitatif yang dikaji Berg (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:164-165). Wawancara adalah metode atau alat dalam pengumpulan data yang menunjukkan peran peneliti sebagai pewawancara yang mengajukan sejumlah pertanyaan pada partisipan sebagai subjek diwawancarai Johnson dan

Christensen (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:164-165) Berdasarkan uraian itu, maka dapat dikatakan bahwa wawancara adalah semacam alat atau metode untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif yang dalam prosesnya terjadi interaksi tanya jawab, baik langsung maupun tidak langsung (melalui saluran tertentu) antara pihak peneliti dengan pihak partisipan penelitian.

Wawancara menurut Moleong (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:164-165) adalah percakapan dengan maksud tertentu, yang melibatkan dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan suatu pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban-jawaban atas pertanyaan itu. Menurut Esterberg (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:177) wawancara adalah "*a meeting of two persons to exchange information and ideas through question and responses resulting in communication and joint construction of meaning about a particular topic*". Dengan demikian menurutnya, wawancara adalah pertemuan diantara dua orang untuk bertukar Informasi dan pendapat melalui tanya jawab, sehingga menghasilkan konstruksi makna tentang topik tertentu.

3. Dokumentasi

Dokumen menurut Sugiyono (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:177) adalah catatan atau peristiwa yang telah berlalu, yang bisa berbentuk tulisan, gambar/foto atau karya monumental seseorang. Dengan kata lain, dokumen adalah sumber Informasi yang berbentuk bukan manusia (non human resources), menurut Nasution (Dalam Sapto Haryoko dkk,

2020:177), baik foto maupun bahan statistik. Lebih detail lagi, pengertian dokumen sebagai salah satu teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, dapat dilihat dalam definisi yang diberikan oleh Mc. Millan dan Schumacher (Dalam Sapto Haryoko dkk, 2020:177), yakni: *Documents are record of past events that are written or printed; they may be anecdotal notes, letters, diaries, and documents. Official document include internal paper communications to various publics, student and personnel files, program description, and institutional statistical data".* (Dokumen yaitu merupakan rekaman kejadian masa lalu yang tertulis atau tercetak, yang dapat berupa catatan anekdot, surat, buku harian, dan dokumen- dokumen lainnya. Dokumen kantor termasuk lembaran jurnal internal, komunikasi bagi publik yang beragam, file siswa dan pegawai, deskripsi program dan data-data tentang statistik lembaga/institusi).

G. Teknik Analisis Data

Dalam pendekatan kualitatif sangat berbeda dengan pendekatan kuantitatif, terutama dalam menyajikan data. Menurut Mathew B. Miles, psikologi perkembangan dan Michael Huberman ahli pendidikan dari University of Geneva, Switzerland, (Dalam Hardani dkk, 2020:163), analisis kualitatif, data yang muncul berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka. Data itu mungkin telah dikumpulkan dalam aneka macam cara yaitu pengamatan terlibat, wawancara, dan selanjutnya diproses melalui perekaman, pencatatan, pengetikan, tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas.

Analisis menurut Miles dan Huberman (Dalam Hardani dkk, 2020:163-164) dibagi dalam tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan. Ketiga alur tersebut yaitu :

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Data dalam penelitian kualitatif umumnya berupa narasi deskriptif kualitatif, walaupun ada data dokumen yang bersifat kuantitatif juga bersifat deskriptif. Tidak ada analisis data secara statistik dalam penelitian kualitatif. Analisisnya bersifat naratif kualitatif, mencari kesamaan-kesamaan dan perbedaan-perbedaan informasi.

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang muncul dari catatan-catatan lapangan Patilima, (Dalam Hardani dkk, 2020:163-164).

Reduksi data berlangsung secara terus menerus selama pengumpulan data berlangsung. Sebenarnya reduksi data sudah tampak pada saat penelitian memutuskan kerangka konseptual, wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan penelitian dengan metode pengumpulan data yang dipilih. Pada saat pengumpulan data berlangsung, terjadilah tahapan reduksi selanjutnya membuat ringkasan, mengkode, menelusur tema, membuat gugus-gugus, dan membuat catatan kaki. Pada intinya reduksi data terjadi sampai penulisan laporan akhir penelitian.

Reduksi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan

mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa hingga simpulan-simpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Dengan reduksi data, data kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara melalui seleksi ketat. Melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkannya dalam satu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian yang dimaksud Miles dan Huberman (Dalam Hardani dkk, 2020:167:168) sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan simpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang paling sering digunakan pada data kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks naratif. Teks tersebut terpecah-pecah, bagian demi bagian dan bukan simultan, tersusun kurang baik, dan sangat berlebihan. Pada kondisi seperti itu, peneliti menjadi mudah melakukan kesalahan atau bertindak secara ceroboh dan secara gegabah mengambil simpulan yang memihak, tersekat-sekat, dan tak berdasar. Manusia tidak cukup mampu sebagai pemroses informasi yang besar jumlahnya; kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam satuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami.

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowcard dan sejenisnya. Dengan menampilkan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

Dalam prakteknya tidak semudah apa yang didapat di lapangan karena fenomena sosial bersifat kompleks, dan dinamis, sehingga apa yang ditemukan pada saat memasuki lapangan dan setelah berlangsung agak lama dilapangan akan mengalami perkembangan data. Untuk itu maka peneliti harus selalu menguji apa yang telah ditemukan pada saat memasuki lapangan yang masih bersifat hipotetik itu berkembang atau tidak. Bila setelah lama memasuki lapangan ternyata hipotesis yang dirumuskan selalu didukung oleh data pada saat dikumpulkan di lapangan, maka hipotesis tersebut terbukti dan akan berkembang menjadi teori yang grounded. Teori grounded adalah teori yang ditemukan secara induktif, berdasarkan data-data yang ditemukan dilapangan, dan selanjutnya diuji melalui pengumpulan data yang terus menerus.

3. Penarikan Simpulan dan Verifikasi

Langkah ketiga dari analisis data kualitatif menurut Miles dan Huberman (Dalam Hardani dkk, 2020:170-172) adalah penarikan simpulan dan verifikasi. Simpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila simpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka simpulan yang dikemukakan merupakan simpulan yang kredibel.

Simpulan adalah intisari dari temuan penelitian yang menggambarkan pendapat-pendapat terakhir yang berdasarkan pada

uraian-uraian sebelumnya atau, keputusan yang diperoleh berdasarkan metode berpikir induktif atau deduktif. Simpulan yang dibuat harus relevan dengan fokus penelitian, tujuan penelitian dan temuan penelitian yang sudah dilakukan interpretasi dan pembahasan. Ingat simpulan penelitian bukan ringkasan penelitian.

Dengan demikian simpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti yang telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

Simpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

Dalam pembuatan simpulan proses analisis data ini dilanjutkan dengan mencari hubungan antara apa yang dilakukan (what), bagaimana melakukan (how), mengapa dilakukan seperti itu (why) dan bagaimana hasilnya (how is the effect).

Dalam analisis data, Miles dan Huberman (Dalam Hardani dkk, 2020:170-172) memperkenalkan dua model. Model yang dimaksud adalah Model alir dan Model interaktif.

Pada model alir, yang menjadi perhatian peneliti adalah pengaturan waktu, penyusunan proposal penelitian, pengumpulan data dan analisis

data, dan pasca pengumpulan data. Pada model alir ini, peneliti melakukan ketiga kegiatan analisis secara bersamaan antara reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan.

H. Uji Kredibilitas Data

Uji kredibilitas data merupakan salah satu teknik untuk memastikan kebenaran, keakuratan, dan keabsahan data penelitian, khususnya dalam penelitian kualitatif. Kredibilitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana hasil penelitian dapat dipercaya oleh pembaca maupun pengguna hasil penelitian. Tanpa adanya pengujian kredibilitas, data yang diperoleh dikhawatirkan bersifat bias, tidak valid, atau hanya mencerminkan subjektivitas peneliti.

Menurut Sugiyono 2019 uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan member check.

1. Perpanjangan pengamatan

Mengapa dengan perpanjangan pengamatan akan dapat meningkatkan kepercayaan/kredibilitas data? Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin terbentuk rapport, semakin akrab (tidak ada jarak lagi), semakin terbuka, saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi.

Bila telah terbentuk rapport, maka telah terjadi kewajaran dalam penelitian, di mana kehadiran peneliti tidak lagi mengganggu perilaku yang dipelajari.

2. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Sebagai contoh melihat sekelompok masyarakat yang sedang olah raga pagi. Bagi orang awam olahraga adalah untuk meningkatkan kebugaran fisik. Tetapi bagi peneliti kualitatif tentu akan lain kesimpulannya. Setelah peneliti mencermati secara mendalam, olahraga pagi itu bagi sekelompok masyarakat itu merupakan wahana untuk transaksi bisnis. Selanjutnya untuk dapat memahami proses perdagangan narkoba, maka peneliti harus melakukan pengamatan secara terus-menerus dan memahami bahasa- bahasa sandi mereka.

3. Triangulasi

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data, dan waktu yaitu:

a) Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa

sumber. Sebagai contoh, untuk menguji kredibilitas data tentang gaya kepemimpinan seseorang, maka pengumpulan dan pengujian data yang telah diperoleh dilakukan ke bawahan yang dipimpin, ke atasan yang menugasi, dan ke teman kerja yang merupakan kelompok kerjasama. Data dari ke tiga sumber tersebut, tidak bisa di rata-ratakan seperti dalam penelitian kuantitatif, tetapi dideskripsikan, dikategorisasikan, mana pandangan yang sama, yang berbeda, dan mana spesifik dari tiga sumber data tersebut. Data yang telah dianalisis oleh peneliti sehingga menghasilkan suatu kesimpulan selanjutnya dimintakan kesepakatan (member check) dengan tiga sumber data tersebut.

b) Triangulasi Teknik

Triangulasi teknik untuk menguji kredibilitas data dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data diperoleh dengan wawancara, lalu dicek dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner. Bila dengan tiga teknik pengujian kredibilitas data tersebut, menghasilkan data yang berbeda- beda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain, untuk memastikan data mana yang dianggap benar. Atau mungkin semuanya benar, karena sudut pandangnya berbeda-beda.

c) Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya. Triangulasi dapat juga dilakukan dengan cara mengecek hasil penelitian, dari tim peneliti lain yang diberi tugas melakukan pengumpulan data.

4. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Mengapa dengan analisis kasus negatif akan dapat meningkatkan kredibilitas data? Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.

5. Menggunakan bahan referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti.

Sebagai contoh, data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung oleh foto-foto. Alat-alat bantu perekam data dalam penelitian kualitatif, seperti camera, handycam, alat rekam suara sangat diperlukan untuk mendukung kredibilitas data yang telah ditemukan oleh peneliti. Dalam laporan penelitian, sebaiknya data-data yang dikemukakan perlu dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen autentik, sehingga menjadi lebih dapat dipercaya.

6. Mengadakan *Member check*

Member check adalah, proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan member check adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Apabila data yang ditemukan disepakati oleh para pemberi data berarti datanya data tersebut valid, sehingga semakin kredibel/dipercaya, tetapi apabila data yang ditemukan peneliti dengan berbagai penafsirannya tidak disepakati oleh pemberi data, maka peneliti perlu melakukan diskusi dengan pemberi data, dan apabila perbedaannya tajam, maka peneliti harus merubah temuannya, dan harus menyesuaikan dengan apa yang diberikan oleh pemberi data. Jadi tujuan *member check* adalah agar informasi yang diperoleh dan akan digunakan dalam penulisan laporan sesuai dengan apa yang dimaksud sumber data atau informan.

Pelaksanaan *membercheck* dapat dilakukan setelah satu periode pengumpulan data selesai, atau setelah mendapat suatu temuan, atau kesimpulan. Caranya dapat dilakukan secara individual, dengan cara peneliti datang ke pemberi data, atau melalui forum diskusi kelompok. Dalam diskusi kelompok peneliti menyampaikan temuan kepada sekelompok pemberi data. Dalam diskusi kelompok tersebut, mungkin ada data yang disepakati, ditambah, dikurangi atau ditolak oleh pemberi data. Setelah data disepakati bersama, maka para pemberi data diminta untuk menandatangani, supaya lebih otentik. Selain itu juga sebagai bukti bahwa peneliti telah melakukan *membercheck*.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. (2018). Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244.
- Anonim. (2018). Peraturan Pemerintahan Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2018 tentang Kecamatan. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 37.
- Anonim. (2022). Kementrian Dalam Negeri Republik Indonesia 2022. Indeks Penyelenggaraan Ketentraman dan Ketertiban Umum (IPKKU). Jakarta: Direktorat Pol PP dan Linmas, Direktorat Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan.
- Anonim. (2018). Pemerintahan Kabupaten Tabalong. (2018). Peraturan Daerah Kabupaten Tabalong Nomor 8 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Ketertiban Umum dan Ketentraman Masyarakat. Tanjung: Pemerintah Kabupaten Tabalong.
- Anonim. (2003). Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Kementrian PAN.
- Anonim. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gova Media.
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Lukman, S. (2021). *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Rachman, M. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Taha Media Group.
- Viany, E., & Sutiyo, S. (2023). *Perlindungan Masyarakat: Penyelenggaraan Ketentraman, Ketertiban Umum, dan Manajemen Kebencanaan*. Klaten: Nesmedia Pustaka.
- Haryoko, S. (2020). *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Makassar: Universitas Negri Makassar.

- Hardani. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV Pustaka Ilmu.
- Hiplunudin, A. (2017). *Kebijakan, Birokrasi, dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Calpulis.
- Mustanir, A. (2022). *Buku Ajaran Pelayanan Publik*. Jawa Timur: CV Penerbit Qiara Media.
- Taufiqurokhman & Satispi, E. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.
- Jumadil, dkk. (2022). *Upaya Penegakan Ketentraman dan Ketertiban Umum Masyarakat Oleh Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Bone*. Reformasi Hukum.
- Sutiyo, E. Eva. (2023). *Perlindungan Masyarakat: Penyelenggaraan Ketentraman, Ketertiban Umum dan Manajemen Kebencanaan*. Klaten: PT Nas Media.