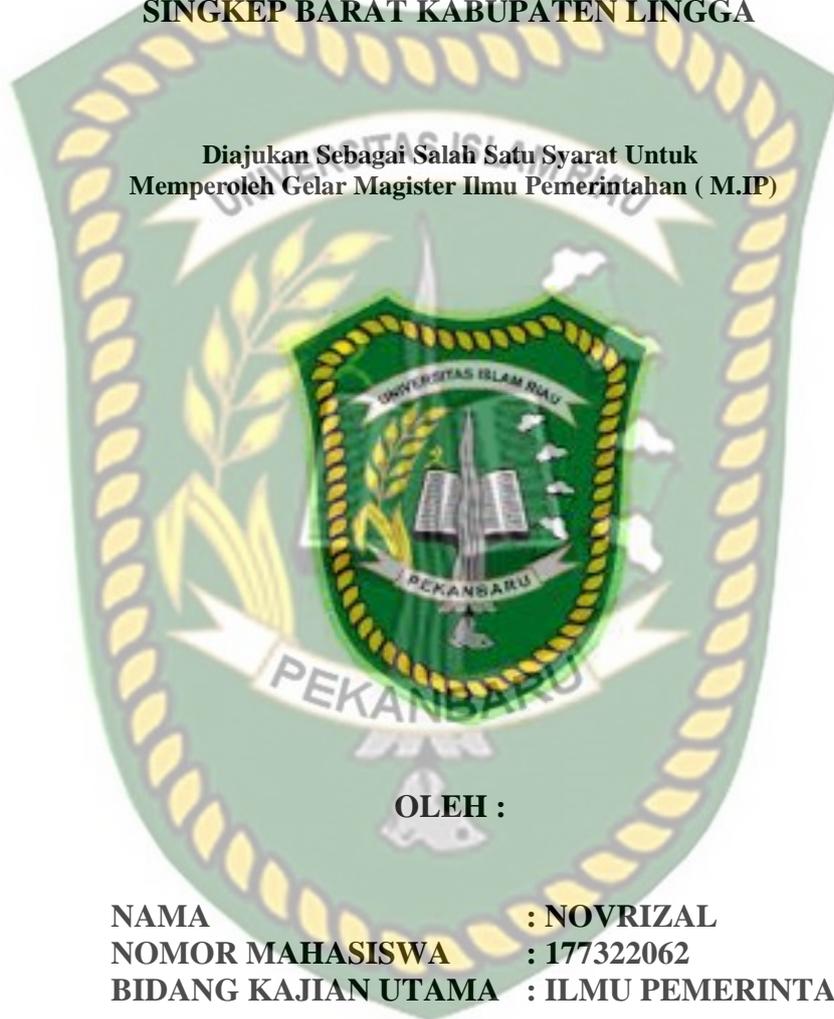


## TESIS

### PELAKSANAAN TUGAS DINAS PERHUBUNGAN DALAM PENERAPAN STANDARD PELAYANAN PELABUHAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN RORO JAGOH DI KECAMATAN SINGKEP BARAT KABUPATEN LINGGA

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk  
Memperoleh Gelar Magister Ilmu Pemerintahan ( M.IP)



OLEH :

NAMA : NOVRIZAL  
NOMOR MAHASISWA : 177322062  
BIDANG KAJIAN UTAMA : ILMU PEMERINTAHAN

PROGRAM MAGISTER (S2) ILMU PEMERINTAHAN  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PEKANBARU  
2019

UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : NOVRIZAL  
NPM : 177322062  
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan  
Judul Tesis : **PELAKSANAAN TUGAS DINAS PERHUBUNGAN DALAM PENERAPAN STANDARD PELAYANANAN PELABUHAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN RORO JAGOH DI KECAMATAN SINGKEP BARAT KABUPATEN LINGGA**

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Tesis Program Pascasarjana, Program Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau

Hari : Jumat  
Tanggal : 06 Desember 2019  
Pukul : 14.00 – 15.00 WIB

**Dan dinyatakan LULUS**

**PANITIA PENGUJI TESIS**

Ketua



Dr. Ahmad Fitra Yuza, S. IP., MA.

Sekretaris



Dr. Ranggi Ade Febrian, S. IP., M.Si.

Anggota I



Dr. H. Nurman, S.Sos., M.Si.

Mengetahui  
Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Islam Riau



Dr. Ir. Saiful Bahri, M.Ec.

**LEMBAR PERSETUJUAN TESIS**

Dengan ini menyatakan bahwa Tesis yang berjudul :

**PELAKSANAAN TUGAS DINAS PERHUBUNGAN  
DALAM PENERAPAN STANDARD PELAYANAN PELABUHAN ANGKUTAN  
PENYEBRANGAN RORO JAGOH DI KECAMATAN SINGKEP BARAT  
KABUPATEN LINGGA**

Oleh :

Nama : NOVRIZAL  
NPM : 177322062  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing untuk disidangkan.  
Telah diperiksa dan disetujui  
Oleh Dosen Pembimbing untuk di Ujikan.

Pembimbing I

Tanggal

01-11-2019

Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S. H., M. Hum

Pembimbing II

Tanggal

02-10-2019

Dr. Ahmad Fitra Yuza, S. IP., MA

Mengetahui  
Ketua Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Riau

Dr. H. Rahyunir Rauf, M. Si



# UNIVERSITAS ISLAM RIAU PROGRAM PASCASARJANA

Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Pekanbaru 28284 Riau  
Telp. (+62) (761) 674717 - 70-17726 Fax. (+62) (761) 674717

## SURAT KEPUTUSAN DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

NOMOR : 053/UIR/KPTS/PS-IP/2019

### TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN TESIS MAHASISWA PROGRAM STUDI MAGISTER (S2) ILMU PEMERINTAHAN

#### DIREKTUR PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang :**
1. Bahwa penulisan tesis merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Magister (S2) Ilmu Pemerintahan PPS - UIR.
  2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian tesis, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
  3. Bahwa nama - nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat keputusan Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau.

- Mengingat :**
1. Undang – Undang Nomor : 20 Tahun 2003
  2. Peraturan Pemerintah Nomor : 60 Tahun 1999
  3. Keputusan Presiden Republik Indonesia :
    - a. Nomor : 85/M/1999
    - b. Nomor : 102/M/2001
    - c. Nomor : 228/M/2001
  4. Keputusan Menteri Pendidikan Nasional R.I. :
    - a. Nomor : 232/U/2000
    - b. Nomor : 234/U/2000
    - c. Nomor : 176/O/2001
  5. Surat Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi Depdiknas R.I. :
    - a. Nomor : 2283/D/T/2003 Jo. Nomor : 5020/D/T/2010
    - b. Nomor : 681/D/T/2004 Jo. Nomor : 5021/D/T/2010
    - c. Nomor : 156/D/T/2007
    - d. Nomor : 2/Dikti/Kep/1991
    - e. Nomor : 490/D/T/2007 Jo. Nomor : 5150/D/T/2011
    - f. Nomor : 4009/D/T/2007 Jo. Nomor : 5019/D/T/2010
    - g. Nomor : 4009/D/T/2007 Jo. Nomor : 7322/D/T/K-X 2012
  6. Statuta Universitas Islam Riau Tahun 2013
  7. SK. Dewan Pimpinan YLPI Daerah Riau :
    - a. Nomor : 007/Kep.D/YLPI-I/1993
    - b. Nomor : 135/Kep.A/YLPI-VII/2005
  8. SK. Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 129/UIR/KPTS/2008

#### MEMUTUSKAN

- Menetapkan :**
1. Menunjuk :
 

|         |  |                         |
|---------|--|-------------------------|
| a. Nama | : Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S.H., M.Hum. | : sebagai Pembimbing I  |
| b. Nama | : Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., M.A.      | : sebagai Pembimbing II |

Untuk Penulisan Tesis Mahasiswa :

Nama : **NOVRIZAL**  
 N P M : **17 732 2062**  
 Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**  
 Judul Tesis : **"FUNGSI DINAS PERHUBUNGAN DALAM PELAYANAN PELABUHAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN RORO JAGOH DI KECAMATAN SINGKEP BARAT PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LINGGA".**

2. Tugas - tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Magister (S2) Ilmu Pemerintahan dalam penulisan tesis.
3. Dalam pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan tesis sesuai dengan Buku Pedoman Program Magister (S2) Ilmu Pemerintahan.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.
5. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

**KUTIPAN :** Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui dan diindahkan.

DITETAPKAN DI : PEKANBARU  
 PADA TANGGAL : 25 Januari 2019



Tembusan : Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Kopertis Wilayah X di Padang
2. Yth. Bapak Rektor Universitas Islam Riau di Pekanbaru
3. Yth. Ketua Program Studi Magister (S2) Ilmu Pemerintahan PPS UIR di Pekanbaru
4. Yth. Sdr. Kepala Biro Keuangan UIR di Pekanbaru
5. Pertinggal D:\SK\_BIMBINGAN\_doc\_Zacky



UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
PROGRAM PASCASARJANA  
PROGRAM STUDI MAGISTER ILMU PEMERINTAHAN

SURAT PERYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Novrizal  
NPM : 177322062  
Program Studi : Magister Ilmu Pemerintahan  
Alamat : Dabo Singkep, Kabupaten Lingga  
Judul Tesis : Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyeberangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya dalam bentuk tesis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik di Universitas Islam Riau maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali berupa kutipan dengan menyebutkan nama pengarang secara jelas dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
4. Pernyaaan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan atau ketidakbenaran dari apa yang saya nyatakan diatas (point 1-3), maka saya bersedia menerima sanksi berupa pembatalan nilai ujian tesis dan/atau pencabutan gelar akademik magister dan sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Riau.

Pekanbaru, 06 Desember 2019

METERAI  
TEMPEL  
TGL 20  
9E1F9AHF138377850  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
Novrizal



PROGRAM PASCASARJANA UNIVERSITAS ISLAM RIAU  
**PERPUSTAKAAN**

Jalan KH. Nasution No. 113 Gedung B Pascasarjana Universitas Islam Riau  
Marpoyan, Pekanbaru, Riau

**SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT**

Nomor: 249 /A-UIR/5-PSTK/PPs/2019

Perpustakaan Program Pascasarjana Universitas Islam Riau menerangkan:

Nama : Novrizal  
NPM : 177322062  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Telah melalui proses pemeriksaan kemiripan karya ilmiah (tesis) menggunakan aplikasi *Turnitin* pada tanggal 8 November 2019 dan dinyatakan memenuhi syarat batas maksimal tingkat kemiripan tidak melebihi 30 % (tiga puluh persen).

Surat keterangan ini digunakan untuk syarat ujian tesis dan pengurusan surat keterangan bebas pustaka.

Mengetahui

Ketua Prodi. Magister  
Ilmu Pemerintahan

Dr. H. Rahyunir Rauf, M.Si

Pekanbaru, 11 November 2019

Staf Perpustakaan



Sumardiono, S.IP

Lampiran:

- *Turnitin Originality Report*

Turnitin Originality Report

PELAKSANAAN TUGAS DINAS PERHUBUNGAN DALAM PENERAPAN STANDARD  
PELAYANAN PELABUHAN ANGKUTAN PENYEBRANGAN RORO JAGOH DI  
KECAMATAN SINGKEP BARAT KABUPATEN LINGGA

by Novrizal Novrizal



From Prodi. Ilmu Pemerintahan (Tesis)

- Processed on 11-Nov-2019 09:41 +08
- ID: 1211042689
- Word Count: 19385

Similarity Index

20%

Similarity by Source

Internet Sources:

17%

Publications:

6%

Student Papers:

18%

**sources:**

- 1 4% match (student papers from 05-Mar-2019)  
[Submitted to Universitas Islam Riau on 2019-03-05](#)
- 2 2% match (Internet from 28-Nov-2017)  
<http://repository.unpas.ac.id/32145/1/Bab%20III%20-%20Gambaran%20Umum.doc>
- 3 2% match (student papers from 04-Mar-2019)  
[Submitted to Universitas Islam Riau on 2019-03-04](#)
- 4 1% match (Internet from 11-Aug-2015)  
<http://materi-perkapalan.blogspot.com/2013/10/pelabuhan-dan-fungsinya.html>
- 5 1% match (Internet from 18-Jul-2017)  
[http://abstrak.ta.uns.ac.id/wisuda/upload/E0011205\\_bab2.pdf](http://abstrak.ta.uns.ac.id/wisuda/upload/E0011205_bab2.pdf)
- 6 1% match (Internet from 15-Feb-2019)  
<http://repository.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/49600/Chapter%20II.pdf;sequence=3>
- 7 1% match (Internet from 16-Jun-2015)  
<http://digilib.uir.ac.id/dmdocuments/s2%20ip.alimuddin.pdf>
- 8 1% match (Internet from 30-Jun-2018)  
<https://media.neliti.com/media/publications/32109-ID-fungsi-pemerintah-dalam-pelayanan-publik-di-puskesmas-induk-kecamatan-kubu-kabup.pdf>
- 9 1% match (Internet from 24-Mar-2019)  
[http://marthinchandra.blogspot.com/2015/05/abstrak-analisis-pelayanan-bidang\\_9.html](http://marthinchandra.blogspot.com/2015/05/abstrak-analisis-pelayanan-bidang_9.html)
- 10 1% match (Internet from 25-Oct-2018)

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Sujud syukur kupersembahkan kepadaMu ya Allah, Tuhan Yang Maha Mengetahui dan Maha Mendengar. Atas takdirmu saya bisa menjadi pribadi yang berfikir.berilmu.beriman dan bersabar.Semoga keberhasilan ini menjadi satu langkah awal untuk masa depanku, dalam meraih cita – cita ku.

Dengan ini kupersembahkan karya ini buat keluargaku.....

Terima kasih kuucapkan kepada Papa dan Mamaku serta Abang dan Adikku tersayang yang telah memberikan Doa dan kasih sayang yang tak terhingga dalam perjalanan hidupku ini.

Kepada istriku tercinta Feby Sarianty yang dengan sabar dan penuh kasih sayang mendampingiku.Semoga kita akan kekal hidup sampai akhir hayat menutup mata.

Alisha Yasmine dan Faeyzha Aprizky, buah hatiku yang tak terkira. Rezeki yang telah Allah SWT amanahkan kepadaku.Semangat Hidupku untuk menapak kedepan meraih cita – cita

Semua anggota keluarga yang tidak bisa disebutkan satu persatu, teman – temanku yang telah memberikan doa, semangat yang selalu membantu sehingga aku dapat menyelesaikan studi pasca sarjana ini dengan baik.

## LEMBAR TUNJUK AJAR

*“Jangan takut jatuh, karena yang tidak pernah memanjatlah yang tidak pernah jatuh. Jangan takut gagal, karena yang tidak pernah gagal hanyalah orang – orang yang tidak pernah melangkah. jangan takut salah, karena dengan kesalahan yang pertama kita dapat menambah pengetahuan untuk mencari jalan yang benar pada langkah yang kedua”. ( Buya Hamka )*



Dokumen ini adalah Arsip Miilik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## RIWAYAT HIDUP



Novrizal Dilahirkan di Dabo Singkep pada tanggal 30 November 1978. Anak kedua dari tiga bersaudara. Pasangan dari Bapak H. Ganizul Wahab dan Hj. Efniwati. Peneliti menyelesaikan pendidikan di Sekolah Dasar Unit Penambangan Timah Singkep ( UPTS ) tamat tahun 1991. pada tahun itu melanjutkan Sekolah Menengah Pertama Negeri 2 tamat tahun 1994. Kemudian melanjutkan ke jenjang pendidikan selanjutnya yaitu Sekolah Menengah Atas Negeri 2 di Dabo Singkep tamat tahun 1997 di Dabo Singkep. Kemudian peneliti melanjutkan pendidikan ke Bandung mengambil jurusan Teknik Planologi di Universitas Islam Bandung tamat tahun 2003 pada jenjang S1. Pada tahun 2006 peneliti berkarir sebagai Pegawai negeri Sipil di lingkungan Pemerintah Kabupaten Lingga propinsi Kepulauan Riau sampai dengan sekarang. Pada tahun 2018 peneliti melanjutkan pendidikan strata 2 Magister Ilmu Pemerintahan di Universitas Islam Riau di Pekanbaru

**PELAKSANAAN TUGAS DINAS PERHUBUNGAN  
DALAM PENERAPAN STANDARD PELAYANAN PELABUHAN  
ANGKUTAN PENYEBERANGAN RORO JAGOH DI KECAMATAN  
SINGKEP BARAT KABUPATEN LINGGA**

**ABSTRAK**

**NOVRIZAL  
NIM : 177322062**

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi Pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya dan untuk itulah maka Pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi dari Pemerintah tingkat yang tertinggi sampai ke tingkat Pemerintahan yang terendah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsi pelayanan masyarakat atau *Public service*. Berdasarkan Peraturan Pemerintah RI No.69 Tahun 2001 mengatur tentang pelabuhan dan fungsi serta penyelenggaraannya, dimana Pelabuhan Jagoh merupakan satu-satunya pelabuhan penyeberangan kapal Roro yang ada di Pulau Singkep, maka peneliti tertarik untuk meneliti dengan tujuan untuk mengetahui Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagon Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga dan mengetahui kendala-kendala Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga. Penelitian ini berbentuk penelitian lapangan dengan cara survey olahan wawancara secara dengan metode Kualitatif, mengingat jumlah Informan yang tidak terlalu banyak maka peneliti berupaya menemui sumber Informan dari Informan Kunci. berdasarkan Informan yang dijelaskan pada penelitian maka peneliti memperoleh data hasil dari merumuskan wawancara dengan sifat terbuka dan wawancara mendalam untuk memperoleh informasi yang lebih akurat. Untuk menganalisa data, dalam hal ini data yang telah terkumpul dikelompokkan menurut jenis data masing-masing kemudian disajikan dalam bentuk narasi wawancara dan observasi tersebut dianalisa secara Kualitatif berupa deskriptif dalam bentuk penggambaran-penggambaran yang terjadi dilapangan, yakni, dari hasil pembahasan yang telah dilakukan maka penulis merekap kesimpulan dari enam indikator yaitu Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan hak. Keseimbangan hak, yang mana tiga indikator yaitu Transparansi, Akuntabilitas, dan Kondisional ini lebih menonjol dalam mereka memberi pelayanan namun dalam menjalankan tugasnya Dinas Perhubungan tetap mengalami hambatan dalam memberikan pelayanan.

*Kata kunci : Pelaksanaan, Tugas, Pelayanan, Dinas Perhubungan*

**IMPLEMENTATION OF RELATIONSHIP DUTIES  
IN THE IMPLEMENTATION OF THE RORO JAGOH TRANSPORT PORT  
TRANSPORT SERVICES IN SINGKEP BARAT DISTRICT, LINGGA  
REGENCY**

ABSTRACT

NOVRIZAL

NIM: 177322062

*One very important aspect in carrying out Government functions is serving the community from various activities and for this reason the Government established an administrative and bureaucratic system from the highest level of Government to the lowest level of Government in order to be able to provide more optimal services for all people in the community service function. or Public service Based on the Republic of Indonesia Government Regulation No.69 Year 2001 regulating the port and its functions and implementation, where Jagoh Port is the only RORO crossing port on the Singkep Island, researchers are interested in researching with the aim to know the Implementation of the Duties of the Transportation Service in Roro Jagon Crossing Port Service in Singkep Barat District of Lingga Regency and know the constraints of the Implementation of the Duties of the Transportation Service in Roro Jagon Crossing Port Service in Singkep Barat Subdistrict, Lingga Regency. This research is in the form of field research by means of a processed interview survey with a qualitative method, given the number of informants that are not too many, the researchers sought to find sources of informants from key informants. Based on the informants described in the study, the researchers obtained data from the results of formulating interviews with open nature and in-depth interviews to obtain more accurate information. To analyze the data, in this case the data that has been collected is grouped according to the type of each data then presented in the form of interview narratives presented in the form of interview narratives, and observations are analyzed qualitatively in the form of descriptive in the form of depictions that occur in the field, that is from the results of discussions that have been carried out then The writer recaps the conclusions of the six indicators namely Transparency, Accountability, Conditional, Participatory, Equality of Rights. The balance of rights and obligations in which the three indicators namely Transparency, Accountability and Conditional are more prominent in providing services, but in carrying out their duties the Department of Transportation continues to experience obstacles in providing services.*

*Keywords: Implementation, Duties, Services, Transportation Department*



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**

## KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadirat Allah yang maha kuasa atas segala rahmat yang di berikan Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul: **“PELAKSANAAN TUGAS DINAS PERHUBUNGAN DALAM PENERAPAN STANDARD PELAYANAN PELABUHAN ANGKUTAN PENYEBERANGAN RORO JAGOH DI KECAMATAN SINGKEP BARAT KABUPATEN LINGGA “** tanpa halangan suatu apapun.

Walaupun demikian penulis menyadari bahwa pada lembar tertentu dari naskah usulan penelitian ini mungkin ditemukan berbagai kesalahan dan kekurangan. Untuk membenahi hal itu penulis berharap kemakluman serta masukan dari para pembaca. Melalui kata pengantar ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan, sehingga usulan penelitian ini dapat terselesaikan. Ucapan terima kasih terutama penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH., M.C. L Selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Program Magister Ilmu Pemerintahan Pasca Sarjana Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Ir. Saipul Bahri, M. Ec selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Islam Riau , semoga ditangan Bapak banyak terdidik kader-kader ilmu pemerintahan yang berguna bagi Bangsa dan Agama.
3. Bapak Dr. H. Rahyunir Rauf, M. Si Selaku Prodi Magister Ilmu Pemerintahan.

4. Bapak Prof. Dr. H. Yusri Munaf, S. H., M. Hum selaku pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan-masukan demi kesempurnaan penulisan penelitian ini.
5. Bapak Dr. Ahmad Fitra Yuza, S. IP., MA selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan-masukan demi kesempurnaan penulisan penelitian ini.
6. Terimakasih kepada Seluruh Dosen Magister Ilmu Pemerintahan Pascasarjana Universitas Islam Riau, Baik yang pernah menjadi pengajar dan pendidik serta seluruh Dosen yang ada di Pasca Sarjana yang telah mendidik dan mengajarkan saya dari yang tidak tau menjadi tau.
7. Terimakasih kepada seluruh Staf karyawan TU Pasca Sarjana yang telah membantu dalam pengurusan administrasi dari awal kuliah hingga selesai.
8. Terimakasih kepada Teman-teman seperjuangan yang penulis tidak dapat menyebutkan namanya satu persatu, yang selalu memberikan semangat dan motivasi serta bantuan kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.  
Penulis bermohon kepada Yang Maha Kuasa semoga jasa baik beliau itu dibalas dengan rahmat dan karunia yang setimpal, amin...

Akhirnya penulis berharap semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat yang cukup berarti kepada para pembaca.

Pekanbaru, 06 Desember 2019

**Novrizal**

## DAFTAR ISI

|   | <b>Halaman</b> |
|---|----------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN TIM PENGUJI</b> .....            | <b>ii</b>      |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN TESIS</b> .....                 | <b>iii</b>     |
| <b>SURAT PERYATAAN</b> .....                          | <b>iv</b>      |
| <b>LEMBAR PERSEMBAHAN</b> .....                       | <b>v</b>       |
| <b>LEMBAR TUNJUK AJAR</b> .....                       | <b>vi</b>      |
| <b>RIWAYAT HIDUP</b> .....                            | <b>vii</b>     |
| <b>ABSTRAK</b> .....                                  | <b>viii</b>    |
| <b>KATA PENGANTAR</b> .....                           | <b>x</b>       |
| <b>DAFTAR ISI</b> .....                               | <b>xii</b>     |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....                             | <b>xiv</b>     |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....                            | <b>xv</b>      |
| <br>  |                |
| <b>BAB I : PENDAHULUAN</b>                            |                |
| 1.1 Latar Belakang.....                               | 1              |
| 1.2 Batasan Masalah.....                              | 18             |
| 1.3 Rumusan Masalah.....                              | 19             |
| 1.4 Tujuan & Kegunaan Penelitian.....                 | 19             |
| <br>  |                |
| <b>BAB II : KAJIAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN</b> |                |
| 2.1 Kajian Pustaka.....                               | 21             |
| 1. Ilmu Pemerintahan.....                             | 21             |
| 2. Konsep Pemerintah Daerah.....                      | 24             |
| 3. Azas Penyelenggaraan Pemerintahan.....             | 26             |
| 4. Azas – Azas Umum Pemerintahan Yang Baik.....       | 29             |
| 5. Fungsi dan tujuan Ilmu Pemerintahan.....           | 30             |
| 6. Konsep Pemerintah dan Pemerintahan.....            | 31             |
| 7. Fungsi - Fungsi Pemerintahan.....                  | 37             |
| 8. Konsep Pemerintahan daerah.....                    | 40             |
| 9. Kebijakan Publik.....                              | 43             |
| 10. Pelayanan.....                                    | 50             |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....                         | 53             |
| 2.3 Kerangka Pikir.....                               | 53             |
| 2.4 Konsep Operasional.....                           | 54             |
| 2.5 Operasional Variabel.....                         | 57             |
| <br>  |                |
| <b>BAB III : METODE PENELITIAN</b>                    |                |
| 3.1 Tipe Penelitian.....                              | 59             |
| 3.2 Lokasi Penelitian.....                            | 59             |
| 3.3 Informan.....                                     | 60             |

|   |     |
|---|-----|
| 3.4 Jenis dan Sumber Data .....   | 60  |
| 3.5 Teknik Analisis Data .....  | 61  |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data .....   | 64  |
| 3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data .....   | 67  |
| <br>  |     |
| <b>BAB IV : HASIL PENELITIAN</b>  |     |
| 4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian.....  | 69  |
| 4.2 Identitas Responden .....   | 74  |
| 4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 74  |
| 4.2.2 Responden Menurut Tingkat Umur.....   | 75  |
| 4.2.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....   | 76  |
| 4.3 Pembahasan Hasil Penelitian .....   | 78  |
| 1. Transparansi .....   | 83  |
| 2. Akuntabilitas .....  | 88  |
| 3. Kondisional .....  | 91  |
| 4. Partisipatif .....   | 95  |
| 5. Kesamaan Hak.....  | 97  |
| 6. Keseimbangan Hak .....   | 98  |
| 4.4 Hambatan pelayanan Tugas Dinas Perhubungan dalam<br>Pelayanan Pelabuhan Anutan Penyeberangan Roro Jagon Di<br>Kecamatan Singkep Barat Kabupten Lingga ..... | 100 |
| <br>  |     |
| <b>BAB V : KESIMPULAN &amp; SARAN</b>   |     |
| 5.1 Kesimpulan.....   | 104 |
| 5.2 Saran .....   | 105 |
| <br>  |     |
| <b>DAFTAR KEPUSTAKAAN .....</b>   |     |

## DAFTAR TABEL

| <b>Tabel</b> |  | <b>halaman</b> |
|--------------|--|----------------|
| 1. 1         | Data awal Jadwal dan Jenis Kapal Roro Jagoh yang beroperasi pada sistem pelayanan pelabuhan yang ada di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga.....  | 14             |
| 1. 2         | Data Jumlah Penumpang, Motor dan Mobil pada sistem pelayanan pelabuhan angkutan penyeberangan Roro Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga pada tahun 2018.....   | 16             |
| 2. 1         | Penelitian terdahulu yang relevan.....   | 53             |
| 2. 2         | Operasional Variabel Penelitian Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penrapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat KabupatenLingga.....   | 57             |
| 3. 1         | Jumlah Informan.....   | 60             |
| 4. 1         | Jadwal Keberangkatan Kapal Roro Melalui Pelabuhan Penyeberangan Roro Jagoh.....  | 73             |
| 4. 2         | Distribusi identitas responden berdasarkan jenis kelamin Penelitian Tentang Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga..... | 74             |
| 4. 3         | Distribusi identitas reponden berdasarkan tingkat umur Penelitian Tentang Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga.....   | 75             |
| 4. 4         | Distribusi identitas reponden berdasarkan tingkat Pendidikan Penelitian Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga.....     | 77             |

## DAFTAR GAMBAR

| Gambar                                     | halaman |
|--|---------|
| 2.1 Konstruksi Ilmu Pemerintahan .....     | 22      |
| 2.2 Makna Pemerintah .....                 | 34      |
| 2.3 Makna Pemerintahan.....                | 37      |
| 2.4 Skematic Kebijakan Publik.....         | 47      |
| 2.5 Ilustrasi Sistem Kebijakan Publik..... | 48      |
| 2.6 Kerangka Pemikiran Penelitian.....     | 54      |
| 3.1 Model Interaktif.....                  | 61      |



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Pancasila adalah ideologi dasar negara Indonesia. Pemerintah perlu melaksanakan pembagian tugas sehingga tujuan negara itu dapat dicapai secara optimal dengan cara efisien dan efektif. Klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni, Urusan pemerintahan absolut, Urusan pemerintahan konkuren, dan Urusan pemerintahan umum.<sup>1</sup>

Tujuan dari Negara Kesatuan Negara Republik Indonesia terdapat dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia ke 4 (empat) yaitu “ kemudian dari pada itu untuk membentuk suatu pemerintahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial, dari rumusan tersebut tersirat adanya tujuan nasional atau Negara yang ingin dicapai sekaligus merupakan Peran yang harus dilaksanakan oleh Negara, yaitu : (1) Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia; (2) Memajukan kesejahteraan umum; (3) Mencerdaskan kehidupan bangsa; (4) Dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan perdamaian abadi dan keadilan sosial.

---

<sup>1</sup> UU Nomor 23 tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Kemudian untuk mencapai tujuan Negara tersebut, Berdasarkan Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, mengatakan Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas Daerah provinsi dan Daerah provinsi itu dibagi atas Daerah kabupaten dan kota.<sup>2</sup> Selanjutnya Daerah kabupaten/kota dibagi atas Kecamatan dan Kecamatan dibagi atas kelurahan dan/atau Desa.<sup>3</sup>

Salah satu aspek yang sangat penting dalam melaksanakan fungsi Pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya dan untuk itulah maka Pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi dari Pemerintah tingkat yang tertinggi sampai ketingkat Pemerintahan yang terendah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dalam fungsi pelayanan masyarakat atau *Public service*. Oleh karena itu secara jelas diketahui bahwa fungsi hakiki Pemerintahan dalam menyelenggarakan Pemerintah terbagi menjadi 3 fungsi yaitu :

1. **Fungsi Pelayanan.**
2. Fungsi Pemberdayaan
3. Fungsi Pembangunan

Dalam menyelenggarakan pemerintah di negara Republik Indonesia, untuk mempermudahnya maka Wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia di bagi dalam daerah besar dan kecil. Daerah besar dan kecil yang dimaksud daerah besar adalah pemerintahan provinsi sementara daerah kecil adalah pemerintahan kota dan Kabupaten, dalam Undang-undang No 23 Tahun 2014

<sup>2</sup> Undang Undang Nomor 23 Tahun 2014 pasal 2 ayat 1

<sup>3</sup> Ibid. ayat 2

tentang pemerintahan daerah dikatakan bahwa susunan pemerintahan daerah terdiri dari provinsi dan dalam wilayah provinsi terdapat Kabupaten atau Kota.

Menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintahan Daerah bahwa yang dimaksud dengan Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintah daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.

Aparatur pemerintahan sebagai ujung tombak dari pada pelaksanaan pembangunan serta berfungsi sebagai pelayanan masyarakat dituntut untuk selalu produktif bekerja dengan semangat yang tinggi dalam menghadapi persoalan yang ada dalam masyarakat dan juga harus mampu mengkoordinir segala tuntunan yang ada. Meningkatkan tuntunan tersebut maka akan terjadi juga peningkatan Peran dan tanggung jawab semua aparatur pemerintah baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah.

Fungsi pemerintahan menurut Ndraha untuk mencapai keberhasilan pemerintahan yaitu memproduksi alat-alat pemenuh kebutuhan manusia dan masyarakat (*civil* dan *public services*) yang bersifat objektif melalui pelayanan *imprartial* menuju kesebangsaan yang nyata. Birokrasi professional berjalur karier ( birokrasi sehat, biroideal ) merupakan alat yang kuat untuk mencapai hal tersebut. Birokrasi sehat bersifat mandiri, bebas dari tekanan partai politik atau kelompok kepentingan. Dengan birokrasi sehat, di satu pihak yang diperintah sebagai pelanggan dan consumer semakin meningkat, sebaliknya sebagai korban dan mangsa semakin berkurang.<sup>4</sup>

---

<sup>4</sup> Ndraha, 2003. *Kybernology Ilmu Pemerintahan Baru*, Jakarta, Rineka Cipta. Hal. 36

Tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar untuk mencapai tujuan bersama. Negara mengakui dan menghormati satuan-satuan pemerintahan daerah yang bersifat khusus atau yang bersifat istimewa, serta negara mengakui dan menghormati kesatuan-kesatuan masyarakat hukum adat beserta hak-hak tradisionalnya sepanjang masih hidup dan sesuai dengan perkembangan masyarakat dan prinsip negara kesatuan Republik Indonesia penyelenggaraan pemerintahan yang tertib dan lancar menjadi syarat utama bagi terwujudnya tujuan negara.

Berdasarkan Undang - Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, klasifikasi urusan pemerintahan terdiri dari 3 urusan yakni :

1. Urusan pemerintahan absolut,
2. Urusan pemerintahan konkuren, dan
3. Urusan pemerintahan umum.

1. **Urusan pemerintahan absolut** adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat. Adapun Urusan-urusan Pemerintahan Absolut terdiri dari :

- a. Politik Luar Negeri
- b. Pertahanan
- c. Keamanan
- d. Yustisi atau Peradilan
- e. Moneter dan fiskal Nasional
- f. Agama

2. **Urusan pemerintahan konkuren** adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota. Dimana Urusan Pemerintahan Konkuren dibagi atas urusan wajib dan urusan pilihan diantaranya yaitu :

**A. Urusan Wajib**

1. Pelayanan Dasar

- a. Pendidikan
- b. Kesehatan
- c. Pekerjaan umum dan penataan ruang
- d. Perumahan Rakyat dan kawasan Pemukiman
- e. Ketentraman ketrtiban umum dan perlindungan masyarakat
- f. Sosial

2. Non Pelayanan Dasar

- a. Tenaga kerja
- b. Pemberdayaan Perempuan dan perlindungan anak
- c. Pangan
- d. Pertahanan
- e. Lingkungan Hidup
- f. Administrasi Kependudukan dan Pencatatan Sipil
- g. Pemberdayaan Masyarakat dan Desa
- h. Pengendalian Penduduk dan Keluarga berencana
- i. Perhubungan
- j. Komunikasi dan Informatika
- k. Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
- l. Penanaman Modal
- m. Kepemudaan dan Olahraga
- n. Statistik
- o. Persandian
- p. Kebudayaan
- q. Perpustakaan

## B. Urusan Pilihan

1. Kelautan dan Perikanan
2. Pariwisata
3. Pertahanan
4. Kehutanan
5. Energi dan sumberdaya mineral
6. Perdagangan
7. Perindustrian
8. Transmigrasi

3. **Urusan pemerintahan umum** adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.<sup>5</sup>

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik oleh Bupati/Walikota sesuai intruksi presiden yang mengintruksikan diantaranya kepada seluruh Gubernur dan Bupati/Walikota untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, baik dalam bentuk jasa ataupun perizinan melalui transparansi dan standarisasi pelayanan yang meliputi persyaratan :

1. Target waktu penyelesaian
2. Biaya yang harus dibayar oleh masyarakat.<sup>6</sup>

Dalam mendapatkan Pelayanan sesuai dengan Peraturan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku serta senantiasa berupaya mencegah, mengurangi bahkan menghapuskan pungutan tidak resmi.

Urusan pemerintahan yang wajib yang tidak berkaitan dengan pelayanan dasar diselenggarakan oleh Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, meliputi:

<sup>5</sup> Ibid. Pasal 9 ayat 2

<sup>6</sup>Instruksi Presiden Nomor 5 tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi

1. Tenaga kerja;
2. Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
3. Pangan;
4. Pertanahan;
5. Lingkungan hidup;
6. Administrasi kependudukan dan pencatatan sipil,
7. Pemberdayaan masyarakat dan Desa,
8. Pengendalian penduduk dan keluarga berencana,
- 9. Perhubungan,**
10. Komunikasi dan informatika,
11. Koperasi, usaha kecil, dan menengah,
12. Penanaman,
13. Penanaman modal,
14. Kepemudaan dan olahraga,
15. Statistik,
16. Persandian,
17. Kebudayaan,
18. Perpustakaan,
19. Kearsipan.

Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik maka melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau dan terukur, adapun prinsip standar pelayanan dari PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu :

1. Sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

3. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan, standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi, standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diterbitkan untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh para penyelenggara negara agar supaya seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara, selain itu juga sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga Negara serta terwujudnya tanggung jawab penyelenggara negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun Hak para penyelenggara pelayanan publik, antara lain :

1. Memberikan pelayanan tanpa dihambat pihak lain yang bukan tugasnya;
2. Melakukan kerja sama;
3. Mempunyai anggaran pembiayaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Melakukan pembelaan terhadap pengaduan; dan
5. Tuntutan yang tidak sesuai kenyataan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan menolak permintaan yang bertentangan dengan peraturan perundang-undangan.<sup>7</sup>

---

<sup>7</sup> Ibid pasal 14

Kemudian penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan, menempatkan pelaksana yang kompeten, menyediakan sarana, prasarana, dan / atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya pelayanan yang memadai, memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik, melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, berpartisipasi aktif, dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.<sup>8</sup>

Dalam pemberian Pelayanan kepada masyarakat, maka pemerintah telah menetapkan Standar Pelayanan melalui undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan indikator pelayanan :

1. Jenis Pelayanan
2. Dasar Hukum
3. Persyaratan
4. Prosedur
5. Waktu pelayanan
6. Biaya/ Tarif
7. Produk
8. Pengelolaan Pengaduan.

Sebagai tindak lanjut dari undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik maka melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan, Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat

---

<sup>8</sup> Ibid pasal 15

dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau dan terukur, adapun prinsip standar pelayanan yaitu :

1. Sederhana, standar pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif, penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
3. Akuntabel, hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
4. Berkelanjutan, standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi, standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat.
6. Keadilan, standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.<sup>9</sup>

Berdasarkan Peraturan Bupati Lingga Nomor 32 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi tata Kerja Perangkat Daerah dimana yang berkenaan dengan Dinas perhubungan yaitu pada pasal 227 ayat 2 huruf D pada point ke 1 yang berbunyi Bidang Perhubungan Darat terdiri dari seksi lalu lintas dan angkutan jalan, kemudian Penulis memfokuskan pada pasal 238 point a yaitu seksi lalu lintas dan angkutan jalan mempunyai tugas sebagai berikut melakukan penyiapan penyusunan dan penerapan jaringan transportasi jalan kabupaten serta lintas penyeberangan di dalam daerah. Dimana penulis meninjau semua yang berkaitan dengan sarana dan prasarana terkait pelayanan yang didasarkan pada indikator transparansi, akuntabilitas, kondisional,

---

<sup>9</sup> PANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan

partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak. tentang pedoman Standar Pelayanan.

Pelabuhan adalah sebuah fasilitas di ujung samudera, sungai, atau danau untuk menerima kapal dan memindahkan barang kargo maupun penumpang ke dalamnya. Pelabuhan biasanya memiliki alat-alat yang dirancang khusus untuk memuat dan membongkar muatan kapal-kapal yang berlabuh. Crane dan gudang berpendingin juga disediakan oleh pihak pengelola maupun pihak swasta yang berkepentingan. Sering pula disekitarnya dibangun fasilitas penunjang seperti pengalengan dan pemrosesan barang. Peraturan Pemerintah RI No.69 Tahun 2001 mengatur tentang pelabuhan dan fungsi serta penyelenggaraannya.

Pelabuhan juga dapat di definisikan sebagai daerah perairan yang terlindung dari gelombang laut dan di lengkapi dengan fasilitas terminal meliputi :

1. Dermaga, tempat di mana kapal dapat bertambat untuk bongkar muat barang.
2. Crane, untuk melaksanakan kegiatan bongkar muat barang.
3. Gudang laut (transito), tempat untuk menyimpan muatan dari kapal atau yang akan di pindah ke kapal.

Pelabuhan juga merupakan suatu pintu gerbang untuk masuk ke suatu daerah tertentu dan sebagai prasarana penghubung antar daerah, antar pulau, bahkan antar negara. Fungsi dari Pelabuhan antara lain :

1. Gateway

Sebagai gateway (Pintu Gerbang) suatu negara atau daerah, karena suatu kapal dapat memasuki suatu negara/daerah melalui pelabuhan negara atau daerah yang bersangkutan.

## 2. Interface

Pelabuhan berfungsi sebagai interface (penghubung), maksudnya bahwa pelabuhan dengan segala fasilitasnya yang tersedia dapat melakukan kegiatan pemindahan muatan dari angkutan laut (kapal) ke angkutan darat atau sebaliknya.

## 3. Link

Pelabuhan berfungsi sebagai link (mata rantai), maksudnya adalah bahwa pelabuhan merupakan mata rantai dari proses transportasi (pengangkutan) muatan dari daerah produsen (asal barang) sampai ke daerah penerima atau konsumen.

## 4. Industry Entity (Estate/Zone)

Pelabuhan sebagai industry entity (kawasan industri), maksudnya adalah karena perubahan merupakan lingkungan kerja yang bersifat dinamis, maka penyediaan berbagai fasilitas pelabuhan perlu dikembangkan termasuk fasilitas untuk industri, terutama industri yang ada hubungannya dengan perkapalan dan transportasi laut lainnya.

Dengan fungsi tersebut, mobilitas kendaraan yang masuk maupun keluar pelabuhan menjadi cukup tinggi. Ada kendaraan yang memang mau melintas, namun juga ada kendaraan yang hanya sampai pelabuhan semisal mobil pengantar bisa juga orang atau kelompok yang aktivitasnya membutuhkan jasa

penyeberangan sehingga kendaraannya diparkir di pelabuhan bisa sampai dengan 24 jam, harian atau mingguan. Oleh karena itu diperlukan lahan parkir yang memadai dan tertata sehingga tidak mengganggu aktivitas pelabuhan lainnya

Pelabuhan Jagoh merupakan satu-satunya pelabuhan penyeberangan kapal Roro (Roll On Roll Off) yang ada di Pulau Singkep, dimana muat dan bongkar muatan kendaraan dilakukan secara roll on roll off ke dari kapal melalui pintu rampa kedalam geladak kapal, sarana transportasi kapal Ro-Ro ini dapat mengurangi kegiatan bongkar muat barang dari kendaraan / truk pengangkut. Pelabuhan Roro Jagoh ini berada diselelah pelabuhan penumpang lama dan menyatu berbentuk huruf U. Sejak beroperasinya pelabuhan Roro Jagoh ini, arus transportasi barang menjadi lebih lancar dan efisien, namun kondisi areal parkir terutama pada pelabuhan penumpang sempit dan perlu dikembangkan Mengingat pelabuhan Ro-Ro dan Pelabuhan Penumpang ini berdekatan dan menyatu maka perlu dilakukan suatu penelitian sehingga pelayanan pelabuhan roro jagoh di Kecamatan Singkep Barat berjalan dengan baik.

Pelabuhan Jagoh terdiri dari pelabuhan penumpang dan pelabuhan Roro dan merupakan salah satu pelabuhan yang ada di Kabupaten Lingga yang digunakan masyarakat setempat sebagai sarana penghubung antar pulau : Pulau Singkep (Jagoh) – Tanjung Pinang, Pulau Singkep (Jagoh) – Batam Pulau Singkep (Jagoh) – Pulau Lingga, Pulau Singkep (Jagoh) – Kuala Tungkal, dan rute lainnya.

Berikut ini adalah data awal terkait Jadwal dan Jenis Kapal Roro Jagoh yang beroperasi pada sistem pelayanan pelabuhan yang ada di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga :

**Tabel 1.1 Data awal Jadwal dan Jenis Kapal Roro Jagoh yang beroperasi pada sistem pelayanan pelabuhan yang ada di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga**

| No | Jenis Kapal    | Tujuan & Jadwal Keberangkatan  |   | Kapasitas |         |           |
|----|----------------|--|---|-----------|---------|-----------|
|    |                |  |   | Motor     | Mobil   | Penumpang |
| 1  | 2              | 3  | 4   | 5         | 6       | 7         |
| 1  | KMP. Sembilang | 1. Batam<br>a. Dabo Singkep-Batam<br><br>b. Batam-Dabo Singkep<br><br>2. Kuala Tungkal<br>a. Dabo Singkep-Kuala Tungkal<br><br>b. Kuala Tungkal-Dabo Singkep | Senin& Kamis Pukul 20:00<br><br>Selasa& Jumat Pukul 16:00<br><br>Rabu, 20:00<br>Sabtu 08:00 & Minggu 20:00<br><br>Senin, 12:00<br>Kamis, 12:00<br>Minggu, 09:00 | 18 Unit   | 30 Unit | 250 Orang |
| 2  | KMP. Kundur    | a. Dabo Singkep-Tanjung Pinang<br><br>b. Tanjung Pinang-Dabo Singkep   | Rabu, 19:00<br>Sabtu 08:00<br><br>Rabu, 07:00<br>Jumat, 14:00   | 15 Unit   | 25 Unit | 220 Orang |

| 1 | 2             | 3                           | 4  | 5       | 6      | 7         |
|---|---------------|-----------------------------|--|---------|--------|-----------|
| 3 | KMP.<br>Paray | a. Dabo Singkep-<br>Penarik | Senin,-<br>Jumat,<br>06:30<br>Sabtu-<br>Minggu,<br>08:30 | 20 Unit | 6 Unit | 150 Orang |
|   |               | b. Penarik-Dabo<br>Singkep  | Senin,-<br>Jumat,<br>16:30<br>Sabtu-<br>Minggu,<br>15:30 |         |        |           |

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Lingga

Dari data diatas maka terlihat ada 3 jenis kapal yang beroperasi, dimana yang pertama yaitu Kapal jenis Pertama KMP. Sembilang yang tujuan Dabo Singkep-Batam beroperasi hanya pada hari senin dan kamis, pada pukul 20:00, tujuan Batam-Dabo Singkep beroperasi pada hari selasa dan jumat pada pukul 16:00, tujuan Kuala Tungkal, yakni Dabo Singkep-Kuala Tungkal beroperasi pada hari Rabu 20:00, Sabtu 08:00 dan Minggu 20:00, tujuan Kuala Tungkal-Dabo Singkep beroperasi pada hari Senin-Kamis 12:00, Minggu 09:00. Selanjutnya Kapal jenis kedua yaitu KMP. Kundur dengan tujuan, Dabo Singkep-Tanjung Pinang yang beroperasi pada hari Rabu 19:00 dan Sabtu 08:00. Tujuan Tanjung Pinang-Dabo Singkep beroperasi pada hari Rabu 07:00 dan Jumat 14:00. Kemudian kapal jenis ke 3 yaitu kapal KMP. Paray dengan tujuan Dabo Singkep-Penarik yang beroperasi pada hari Senin-Jumat 06:30 dan pada hari Sabtu & Minggu 08:30. Lalu tujuan Penarik-Dabo Singkep beroperasi pada hari Senin-Jumat 16:30, sementara Sabtu & Minggu 15:30.

**Tabel 1.2 Data Jumlah Penumpang, Motor dan Mobil pada sistem pelayanan pelabuhan angkutan penyeberangan Roro Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga pada tahun 2018**

| No | Bulan         | Berangkat    |              |             | Tiba         |              |             |
|----|---------------|--------------|--------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
|    |               | Penumpang    | Motor        | Mobil       | Penumpang    | Motor        | Mobil       |
| 1  | Januari       | 2696         | 895          | 300         | 4092         | 1028         | 311         |
| 2  | Februari      | 2676         | 847          | 307         | 6087         | 1043         | 325         |
| 3  | Maret         | 2685         | 897          | 302         | 6148         | 1191         | 327         |
| 4  | April         | 2709         | 843          | 313         | 6442         | 1240         | 346         |
| 5  | Mei           | 2782         | 898          | 325         | 10601        | 1091         | 334         |
| 6  | Juni          | 5017         | 1176         | 352         | 4848         | 1076         | 319         |
| 7  | Juli          | 4083         | 1021         | 305         | 4663         | 1024         | 319         |
| 8  | Agustus       | 3063         | 924          | 302         | 4196         | 1042         | 314         |
| 9  | September     | 3081         | 898          | 314         | 4198         | 1098         | 304         |
| 10 | Oktober       | 2870         | 864          | 303         | 4178         | 1087         | 308         |
| 11 | November      | 2872         | 821          | 312         | 4174         | 1065         | 300         |
| 12 | Desember      | 2934         | 897          | 325         | 4111         | 1021         | 304         |
|    | <b>Jumlah</b> | <b>37468</b> | <b>10981</b> | <b>3760</b> | <b>63738</b> | <b>13006</b> | <b>3811</b> |

Sumber : Dinas Perhubungan Kabupaten Lingga

Dari uraian diatas ketiga jenis kapal yang beroperasi sesuai dengan jadwal dan tujuannya dan berdasarkan jumlah penumpang yang berangkat dan tiba terjadi peningkatan pada bulan Mei dan Juni dibandingkan dengan bulan – bulan lainnya. Ini bertepatan dengan hari raya idul fitri. Sehingga terjadi kelebihan kapasitas angkut untuk penumpang. sebagai contoh jumlah penumpang yang tiba pada bulan Mei berjumlah 10.601 orang. Data dari Dinas Perhubungan menunjukkan penumpang yang datang dari Batam berjumlah 3.101 orang, dari Kuala Tungkal 1.225 orang, Tanjung Pinang 2.847 orang dan Penarik 3.428 orang. Ini menunjukkan bahwa terjadi over kapasitas angkut untuk penumpang yang melebihi batas angkut dari kapal ro-ro tersebut. Setiap kedatangan kapal seminggu 2 kali dan selama sebulan 8 kali kedatangan maka penumpang yang datang 3.101 orang dibagi 8 kali kedatangan berjumlah 388 orang. Ini menunjukkan terjadinya over kapasitas angkut untuk penumpang, sedangkan

kapasitas daya angkut penumpang untuk KMP Sembilang dari Batam 250 orang. maka penulis menemukan Fenomena-fenomena sebagai berikut :

1. Terindikasi di Pelabuhan Roro Jagoh pada saat musim lebaran dipadati oleh calon penumpang dan berdesakan, sehingga menyebabkan antrian panjang para penumpang setiap kali momen lebaran, dimana ini juga terlihat pada Draf laporan akhir perencanaan masterplan yang mana pada sesi dokumentasi menunjukkan padatnya jumlah penumpang, motor dan mobil yang melebihi kapasitas, yang menunjukkan terindikasi kurangnya tugas Dinas Perhubungan dalam penetapan syarat penumpang, prosedur masuk sebagai penumpang serta kurangnya fungsi penanganan pengaduan, saran dan masukan dari penumpang.
2. Terindikasi terjadi penumpukan kendaraan yang tidak teratur, terutama pada saat kedatangan dan keberangkatan kapal Roro. Kapasitas lahan parkir yang terbatas dan tidak digunakan secara efektif, mobil yang parkir sembarangan baik dari para pengantar maupun penjemput, menambah kesemrautan di kawasan tersebut. Mengingat parkir merupakan salah satu fasilitas layanan publik yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa parkir, dengan demikian fasilitas parkir hendaknya dapat dikelola secara efektif oleh petugas, oleh karena itu perlu adanya tugas Dinas Perhubungan Kabupaten Lingga untuk

meningkatkan pelayanan di pelabuhan penyeberangan roro jagoh di Singkep Barat.

3. Terjadinya over kapasitas angkutan terutama penumpang yang melewati pelabuhan Roro Jagoh yang mengakibatkan sarana dan prsarana pelabuhan Roro Jagoh menjadi cepat rusak dan tidak terpelihara dengan baik.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk meneliti dengan judul : Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga.

## 1.2 Batasan Masalah

Penelitian tentang Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga, Berdasarkan Peraturan Bupati Lingga Nomor 32 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi Tugas dan Fungsi tata Kerja Perangkat Daerah dimana yang berkenaan dengan Dinas perhubungan yaitu pada pasal 227 ayat 2 huruf D pada point ke 1, kemudian Penulis memfokuskan pada pasal 238 point a dimana, penulis meninjau semua yang berkaitan dengan sarana dan prasarana terkait pelayanan yang didasarkan pada indikator pelayanan yaitu transparasi, akuntabilitas, Kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak.

### 1.3 Perumusan Masalah

Berdasarkan dari latar belakang masalah dan gejala-gejala diatas, maka penulis merumuskan yang menjadi masalah penelitian ini adalah **“Bagaimanakah Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyeberangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga?”**

### 1.4 Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian
  - a. Untuk mengetahui Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyeberangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga.
  - b. Untuk mengetahui kendala-kendala Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyeberangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga.
2. Kegunaan Penelitian
  - a. Akademik yaitu Penelitian ini diharapkan menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal yang sama.
  - b. Teoritis yaitu penelitian yang diharapkan dapat memacu pengembangan ilmu pemerintahan, minimal dapat

memperkaya inventaris hasil-hasil penelitian bidang pemerintahan.

- c. Praktis yaitu penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan bagi Dinas Perhubungan Kabupaten Lingga.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA & KERANGKA PEMIKIRAN

#### 2.1 Kajian Kepustakaan

##### 1. Ilmu Pemerintahan

Ilmu pemerintahan merupakan ilmu yang mandiri memiliki metodeologi tersendiri yang menjadikan kewenangan dan pelayanan sebagai objek forma (fokus kajian), inilah yang menjadi perbedaan ilmu pemerintahan dengan ilmu politik yang menjadikan kekuasaan sebagai fokus kajiannya. Ndraha sebagai ilmuan yang berjasa mendirikan kajian ilmu pemerintahan, menerangkan bahwa ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana memenuhi kebutuhan dan tuntutan tiap orang akan jasa publik dan layanan civil, dalam hubungan pemerintahan, (sehingga dapat diterima) pada saat yang dibutuhkan oleh yang bersangkutan<sup>1</sup>.

Pendapat mengenai ilmu pemerintahan di atas senada dengan apa yang dijelaskan oleh Brasz yang mengatakan ilmu pemerintahan dapat diartikan sebagai ilmu yang mempelajari tentang tata cara bagaimana lembaga/dinas pemerintahan umum disusun dan difungsikan baik secara internal maupun keluar terhadap warga negaranya<sup>2</sup>. Sementara itu Musanef mendefenisikan secara rinci pengertian ilmu pemerintahan yaitu:

1. Suatu ilmu yang dapat menguasai dan memimpin serta menyelidiki unsur-unsur dinas, berhubungan dengan keserasian ke dalam dan

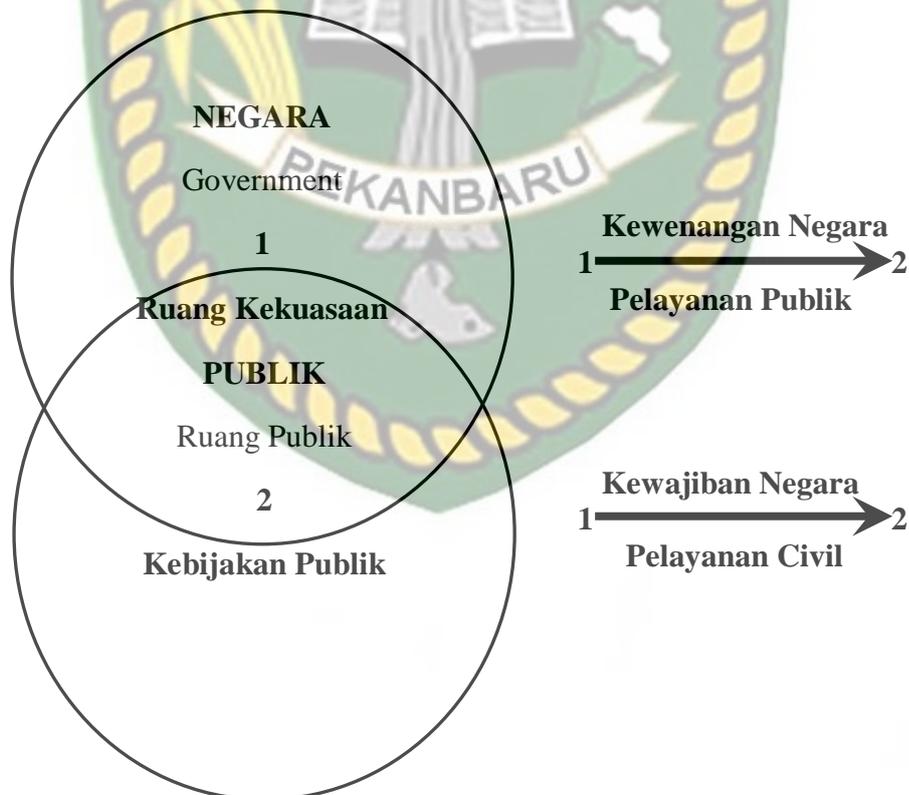
---

<sup>1</sup>Ndraha, Taliziduhu, 2011. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Cetakan ke 2. Rineka Cipta, Jakarta. Hal. 3

<sup>2</sup>Syafiie, Inu Kencana, 2013. *Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi Kedua)*. Mandar Maju, Bandung. Hal 35

- hubungan antara dinas-dinas itu dengan masyarakat dan kepentingannya diwakili oleh dinas itu, atau
2. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana mencari orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai kebulatan yang menyelidiki secara sistimatis problema-problema sentralisasi, desentralisasi koordinasi pengawasan ke dalam dan ke luar, atau
  3. Suatu ilmu pengetahuan yang menyelidiki bagaimana sebaiknya hubungan antara pemerintah dan yang diperintah, dapat diatur sedemikian rupa sehingga dapat dihindari timbulnya pertentangan-pertentangan antara pihak yang satu dengan pihak yang lain, dan mengusahakan agar terdapat keserasian pendapat serta daya tindak yang efektif dan efisien dalam pemerintahan, atau
  4. Ilmu yang diterapkan atau mengadakan penyelidikan dinas umum dalam arti yang seluas-luasnya, baik terhadap susunan, maupun organisasi alat yang menyelenggarakan tugas penguasa, sehingga diperoleh metode-metode bekerja yang setepat-tepatnya untuk mencapai tujuan negara<sup>3</sup>.

Gambar: 2. 1. : Konstruksi Ilmu Pemerintahan



<sup>3</sup>Ibid. Hal 32-33

Sumber; Ndraha<sup>4</sup>

Ilmu pemerintahan merupakan ilmu yang tertua bahkan menurut penulis permasalahan pemerintahan hadir semenjak diciptakannya manusia di atas muka bumi ini. Bayu Suryaningrat mengatakan bahwa disiplin ilmu yang tertua adalah ilmu pemerintahan karena sudah dipelajari sejak sebelum masehi oleh para filosofi yaitu Plato dan Aristoteles<sup>5</sup>. Berdasarkan pemaparan konsep ilmu pemerintahan dari beberapa orang ahli yang telah dijelaskan di atas, maka penulis menyimpulkan bahwa pengertian ilmu pemerintahan adalah sebagai berikut:

1. Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana hubungan antara pemerintah dan yang diperintah, yang saling berhubungan erat pemerintah wajib memenuhi kebutuhan yang diperintah akan jasa publik dan layanan publik.
2. Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari persoalan-persoalan organisasi, administrasi, manajemen dan kepemimpinan dalam melaksanakan organisasi-organisasi publik atau badan-badan publik yang telah di atur di dalam peraturan perundang-undangan.
3. Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari prosedur, struktur dan rangkaian kegiatan badan-badan atau organisasi-organisasi publik dalam melaksanakan kewenangannya baik tugas maupun fungsi untuk mencapai tujuan suatu negara.

---

<sup>4</sup>Ndraha, Taliziduhu, 2009. *Kybernologi dan Kepamongprajaan*. Sirao Credentia Center. Tangerang Banten. Hal 61

<sup>5</sup>Syafiie.,Op. Cit. Hal 34

4. Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari strategi, proses, cara untuk mencapai tujuan penyelenggaraan negara yang merujuk kepada kepentingan dan harapan warga negara yaitu masyarakat.
5. Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari kegiatan pemerintahan sebagai pengatur masyarakat dan kegiatan pelayanan kepada masyarakat.

Pemerintahan diterjemahkan menjadi tata pemerintahan yaitu penggunaan wewenang ekonomi, politik dan administrasi guna mengelola urusan-urusan negara pada semua tingkat. Tata pemerintahan mencakup seluruh mekanisme, proses dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatangi perbedaan-perbedaan diantara mereka.<sup>6</sup>

## 2. Konsep Pemerintah Daerah

Negara Indonesia merupakan negara kesatuan yang berbentuk republik, dalam negara kesatuan melahirkan suatu hubungan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Dengan disahkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 kemudian diganti dengan Undang-Undang 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, memberikan kewenangan kepada daerah untuk mengatur dan mengurus pemerintahannya atau disebut juga dengan otonomi daerah. Nurcholis membahas otonomi daerah di Indonesia akan berkaitan dengan konsep dan teori pemerintahan local (*local government*) dan bagaimana aplikasinya dalam

<sup>6</sup> Munaf, Yusri, 2016. *Hukum Tata Administrasi Negara*, Pekanbaru, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, Perhentian Marpoyan Damai.

penyelenggaraan pemerintah daerah. oleh karena *local government* merupakan bagian negara maka konsep *local government* tidak dapat dilepaskan dari konsep-konsep tentang kedaulatan negara dalam sistem *unitary* dan *federal* serta sentralisasi, desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan<sup>7</sup>.

Dalam konteks negara kesatuan kewenangan antara pusat dan daerah mendasarkan diri pada tiga pola yaitu desentralisasi, dekonsentrasi, dan tugas pembantuan (*madebewind*). Desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintah oleh pemerintah kepada daerah otonom dalam kerangka negara kesatuan<sup>8</sup>. Menurut Manan desentralisasi mengandung segi positif dalam penyelenggaraan pemerintahan baik dari sudut politik ekonomi, sosial, budaya dan pertahanan keamanan karena dilihat dari fungsi pemerintahan, desentralisasi menunjukkan.

1. Satuan-satuan desentralisasi lebih fleksibel dalam memenuhi perubahan yang terjadi dengan cepat.
2. Satuan-satuan desentralisasi dapat melaksanakan tugas lebih efektif dan efisien.
3. Satuan-satuan desentralisasi lebih inovatif<sup>9</sup>.

Ada dua jenis desentralisasi yaitu desentralisasi teritorial dan desentralisasi fungsional. Desentralisasi teritorial adalah penyerahan kekuasaan untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri (otonom) dan batas

<sup>7</sup>Nurcholis, Hanif, 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Grasindo, Jakarta. Hlm 13

<sup>8</sup>Fauzi, Noer dan R. Yando, Zakaria, 2000. *Mensiasati Otonomi Daerah*. INSIST Press, Yogyakarta. Hlm 11

<sup>9</sup>Manan, Bagir, 2001. *Menyongsong Fajar Otonomi Daerah*. PSH FH-UII, Yokyakarta. Hal 174

pengaturan termaksud adalah daerah. sedangkan desentralisasi fungsional adalah penyerahan kekuasaan untuk mengatur dan fungsi tertentu dan batas pengaturan termaksud adalah jenis fungsi itu sendiri, misalnya soal pendidikan dan kebudayaan, pertahanan, kesehatan, dan lain-lain<sup>10</sup>.

Sedangkan dekonsentrasi menurut Fauzi dan Zakaria adalah pelimpahan kewenangan oleh pemerintahan kepada daerah otonom sebagai wakil pemerintah dan perangkat pusat di daerah dalam kerangka negara kesatuan, dan lembaga yang melimpahkan kewenangan dapat memberikan perintah kepada pejabat yang telah dilimpahi kewenangan itu mengenai pengambilan atau pembuatan keputusan<sup>11</sup>. Sementara itu tugas pembantuan (*medebewind*) adalah keikutsertaan pemerintah daerah melaksanakan urusan pemerintah yang kewenangannya lebih luas dan lebih tinggi di daerah tersebut. Tugas pembantuan adalah salah satu wujud dekonsentrasi akan tetapi pemerintah tidak membentuk badan sendiri untuk itu yang tersusun secara vertikal<sup>12</sup>.

Jadi *medebewind* merupakan kewajiban-kewajiban untuk melaksanakan peraturan-peraturan yang ruang lingkup wewenangnya bercirikan tiga hal, yaitu:

1. Materi yang dilaksanakan tidak termasuk rumah tangga daerah-daerah otonom untuk untuk melaksanakannya.
2. Dalam menyelenggarakan pelaksanaan itu, daerah otomon itu mempunyai kelonggaran untuk menyesuaikan segala sesuatu dengan kekhususan daerahnya sepanjang peraturan mengharuskannya memberi kemungkinan untuk itu<sup>13</sup>.

### 3. Azas Penyelenggaraan Pemerintahan

<sup>10</sup> Fauzi, Noer.,Op. Cit. Hlm 11

<sup>11</sup>Ibid

<sup>12</sup>Ibid. Hlm 12

<sup>13</sup>Ibid

Pemerintah terdiri dari pemerintah pusat dan pemerintah daerah. Pemerintah pusat selanjutnya disebut Presiden Republik Indonesia Yang Memegang Kekuasaan Pemerintahan Negara Republik Indonesia. Sebagai mana yang dimaksud Undang-undang dasar 1945, sedangkan Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh Pemerintahan Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah menurut azas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistim dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam UUD 1945.<sup>14</sup>

Maka dapat diketahui bahwa pemerintahan daerah merupakan :

1. Penyelenggaraan urusan Pemerintahan
2. Diselenggarakan oleh unsur Pemerintah Daerah dan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah
3. Penyelenggaraan urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi daerah dan tugas pembantuan.
4. Dengan senantiasa memperhatikan prinsip otonomi seluas-luasnya
5. Dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia
6. Dengan mendasarkan pelaksanaannya pada Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia tahun 1945

Secara umum pemerintahan dapat diartikan sebagai kegiatan penyelenggaraan Negara guna memberikan pelayanan dan perlindungan bagi segenap warga masyarakat, melakukan pengaturan, memobilisasi semua sumberdaya yang diperlukan serta membina hubungan baik dalam lingkungan Negara ataupun Negara lain. Pemerintahan ini menyangkut kekuasaan dalam bidang legislatif, eksekutif dan yudikatif.<sup>15</sup>

Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah mengacu pada beberapa asas. Adapun asas-asas tersebut meliputi :

<sup>14</sup> Loc. Cit. Hlm.3

<sup>15</sup> Soehino, 2002. Perkembangan Pemerintahan di Daerah, Yogyakarta, Liberty, hlm.61

- a. Asas otonomi adalah suatu kemandirian atau kebebasan daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri dan menyelenggarakan urusan kepentingannya berdasarkan inisiatif dan prakarsa serta aspirasi masyarakat daerah. Asas otonomi ini juga masih dibagi 2 (dua) yaitu :
1. Asas desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintahan oleh pemerintahan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dalam sistem NKRI.
  2. Asas dekonsentrasi adalah pelimpahan wewenang pemerintahan oleh pemerintah kepada Gubernur sebagai wakil pemerintah dan / atau kepada instansi vertikal di wilayah tertentu (pasal 1 dan 8).<sup>16</sup>
- b. Asas tugas pembantuan ( medebewind ) adalah penugasan dari pemerintah kepada daerah/kota dan atau desa dipemerintah kabupaten/kota kepada desa untuk melaksanakan tugas - tugas tertentu. Adapun hal-hal yang dapat dilaksanakan dengan tugas pembantuan ini adalah:
1. Urusan tersebut berakibat langsung kepada masyarakat.
  2. Urusan yang secara langsung tidak memberikan dampak kepentingan masyarakat, karena semata-mata membantu urusan pusat.
  3. Urusan yang meningkatkan efisiensi dan efektif pelayanan yang langsung memenuhi kebutuhan masyarakat daerah.

<sup>16</sup> Pasal 1 angka 7. *Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah.*

4. Urusan yang tidak bersifat strategis nasional dan urusan yang tidak memerlukan keseragaman nasional.<sup>17</sup>

#### 4. Azas-azas Umum Pemerintahan yang baik

Selanjutnya menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menyebutkan bahwa kepala daerah, dan DPRD dibantu oleh Perangkat Daerah menyelenggarakan pemerintahan daerah berpedoman pada asas penyelenggaraan pemerintahan negara terdiri atas :

1. **Kepastian Hukum**, asas dalam negara hukum yang mengutamakan landasan ketentuan peraturan perundang-undangan dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggara negara.
2. **Tertib Penyelenggara Negara**, tertib penyelenggara negara merupakan asas yang menjadi landasan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian penyelenggara negara.
3. **Kepentingan Umum**, asas tersebut merupakan asas yang mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif.
4. **Keterbukaan**, asas yang membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia.
5. **Proporsionalitas**, asas proporsionalitas adalah asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara.
6. **Profesionalitas**, asas yang mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan.
7. **Akuntabilitas**, adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. **Efisiensi**, asas yang berorientasi pada minimalisasi penggunaan sumber daya dalam penyelenggaraan negara untuk mencapai hasil kerja yang terbaik.
9. **Efektivitas**, asas yang berorientasi pada tujuan yang tepat guna dan berdaya guna.

---

<sup>17</sup> Ibid, angka 9.

10. **Keadilan**, asas keadilan adalah bahwa setiap tindakan dalam penyelenggaraan negara harus mencerminkan keadilan secara proporsional bagi setiap warga negara.<sup>18</sup>

### 5. Fungsi dan Tujuan Ilmu Pemerintahan

Aksiologi merupakan salah satu cabang filsafat ilmu yang menekankan bagaimana manusia menggunakan ilmunya. Esensi aksiologi yaitu membicarakan tentang fungsi dan tujuan serta manfaat ilmu itu sendiri dan sebenarnya ilmu tidak ada yang sia-sia kalau bisa memanfaatkan ilmu dengan sebaik-baiknya.

Kerlinger menjelaskan ilmu pengetahuan memiliki dua fungsi; ke luar dan ke dalam. Keluar suatu ilmu pengetahuan berfungsi sebagai alat untuk mengidentifikasi suatu objek, merekam dan menggambarkan suatu keadaan, menerangkan hubungan antar gejala, menguji pengetahuan lain dan meramalkan akan dan dapat terjadi. Ke dalam, ia berfungsi sebagai alat untuk menguji (*checking up, verifying*) dirinya sendiri. Ilmu pengetahuan bersifat *heuristic* artinya menemukan, menguji, mengoreksi, dan mengembangkan dirinya sendiri sehingga terus menerus mampu berfungsi<sup>19</sup>.

Sementara itu Syafiie mengatakan bahwa tujuan mempelajari ilmu pemerintahan secara umum agar dapat memahami teori-teori bentuk-bentuk dan proses-proses pemerintahan dan mampu menempatkan diri serta ikut berperan di dalam keseluruhan proses penyelenggaraan pemerintahan, terutama pemerintahan di dalam negeri<sup>20</sup>. Pendapat di atas menitik beratkan tujuan dari mempelajari ilmu pemerintahan secara umum untuk memahami teori-teori, bentuk-bentuk dan

<sup>18</sup> Loc. Cit. Hlm.3

<sup>19</sup>Ndaraha, Taliziduhu, 2017. *Metodeologi Ilmu Pemerintahan (Cetakan Terbaru)*. PT. Rineka Cipta. Jakarta. Hal 18

<sup>20</sup>Syafiie, Inu Kencana, 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT. Refika Aditama, Bandung. Hal 26

proses penyelenggaraan pemerintahan dan mengaplikasi ilmu tersebut sesuai dengan peranan yang dimiliki.

Ndraha menambahkan bahwa profesi pemerintahan merupakan superstruktur profesi lainnya sehubungan dengan itu diperlukan pengetahuan yang diharapkan mampu berfungsi sebagai sumber profesi pemerintahan yang bersifat general itu, sekaligus sebagai struktur supra terhadap semua ilmu pengetahuan lainnya yang menjadi sumber profesi-profesi spesialisik pemerintahan<sup>21</sup>. Melalui pendapat di atas ilmu pemerintahan berfungsi sebagai sumber profesi pemerintahan yang bersifat general mengkaji beberapa disiplin ilmu sehingga mampu menghasilkan individu yang memiliki kemampuan dalam menyelenggarakan sistem pemerintahan di suatu negara.

## 6. Konsep Pemerintah dan Pemerintahan

Negara memiliki hubungan yang erat dengan pemerintah dan pemerintahan karena pemerintahan merupakan salah satu syarat yang mutlak untuk berdirinya sebuah negara. Secara filosofis sebagaimana yang dikemukakan oleh Soewarno negara merupakan pengertian yang cukup kompleks, dalam pengertian hukum internasional imbuhnya negara adalah lembaga yang memiliki pemerintahan yang berdaulat, rakyat yang menjadi warga negara dan wilayah tempat berlakuknya kedaulatan pemerintahan itu<sup>22</sup>. Memiliki makna yang sama Djokosutono mengatakan bahwa negara dapat pula diartikan sebagai suatu organisasi manusia atau kumpulan manusia-manusia yang berada di bawah suatu

<sup>21</sup>Ndraha, *Kybernologi dan Kepamongprajaan*, Op. Cit. Hal 73

<sup>22</sup>Mustafa, Delly, 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Alfabeta, Bandung. Hal 75.

pemerintahan yang sama. Pemerintahan ini sebagai alat yang bertindak demi kepentingan rakyat untuk mencapai tujuan organisasi negara antara lain kesejahteraan, pertahanan, keamanan, tata tertib, keadilan, kesehatan dan sebagainya<sup>23</sup>.

Secara terminology pemerintah memiliki perbedaan dengan pemerintahan, pemerintah dalam bahasa inggris yaitu “*government*” berasal dari kata *govern*. Sementara itu kata pemerintah di Negara Republik Indonesia berasal dari bahasa jawa yaitu “titah” atau sabdo atau perintah atau instruksi. Pemerintah dilihat dari sisi pendekatan bahasa berasal dari kata “perintah” yang berarti sesuatu yang harus dilaksanakan, didalam kata tersebut tersimpul beberapa unsur yang menjadi ciri khas dari “perintah” yaitu:

1. Adanya keharusan menunjukkan kewajiban untuk melaksanakan apa yang dipertintahkan.
2. Adanya dua pihak yaitu yang memberi dan yang menerima perintah.
3. Adanya hubungan fungsional antara yang memberi dan menerima perintah.
4. Adanya kewenangan atau kekuasaan untuk memberi perintah<sup>24</sup>.

Mustafa menjelaskan bahwa pemerintah ialah *government* yaitu institusi/lembaga beserta jajaran yang mempunyai tugas, fungsi, wewenang dan tanggungjawab untuk mengurus tugas dan menjalankan kehendak rakyat<sup>25</sup>. Tidak jauh berbeda dengan pendapat sebelumnya Suryaningrat mengatakan bahwa pemerintah merupakan salah satu subkomponen geografis satu Negara yang

<sup>23</sup>CST Kansil dan Christine, 2011. Ilmu Negara (*Umum dan Indonesia; Edisi Revisi*). PT. Pradnya Paramita, Jakarta. Hal 110

<sup>24</sup>Suryaningrat, Bayu, 2010. *Mengenal Ilmu Pemerintah*. Rineka Cipta, Jakarta. Hal 9

<sup>25</sup>Delly.,Op. Cit. Hal 76

berdaulat, pemerintah berfungsi memberikan pelayanan dalam suatu wilayah tertentu<sup>26</sup>.

Sementara itu Ndraha mengatakan bahwa pemerintah adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan civil bagi setiap orang yang melakukan hubungan pemerintahan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah. Dalam hubungan itu, bahkan warga Negara asing atau siapa saja yang pada suatu saat berada secara sah (legal) diwilayah Indonesia, berhak menerima layanan civil tertentu, dan pemerintah wajib melayankannya<sup>27</sup>.

Sangat jelas pemerintah adalah institusi, organ, lembaga yang memiliki tugas, fungsi, kewenangan dan tanggungjawab yang diperoleh dari kostitusi suatu negara sebagai langkah untuk mencapai tujuan negara. Pemerintah wajib memenuhi kebutuhan yang diperintah (masyarakat) terutama kebutuhan pelayanan yang dimonopoli oleh pemerintah itu sendiri sesuai dengan tuntutan yang diperintah itu sendiri. Selain itu hal yang paling urgensi pemerintah harus dapat menjamin keamanan, ketertiban dan perlindungan masyarakat. Ihwal ini sesuai dengan pendapat Awang dan Wijaya mengatakan pemerintah merupakan satu-satunya lembaga yang pada tingkat tertentu mampu menjadi dan menjamin sistem ketertiban dan penyediaan sarana dan prasarana sosial yang dibutuhkan oleh masyarakat bagi kepentingan aktivitas sosialnya<sup>28</sup>.

Beberapa ahli membagi pengertian pemerintah menjadi 2 bagian yaitu pemerintah dalam arti sempit dan pengertian pemerintah dalam arti luas. Delly mengartikan pemerintah dalam arti sempit yaitu sebagai organ negara pelaksana tugas-tugas eksekutif saja, sedangkan pemerintah dalam arti luas adalah seluruh lembaga/organ negara yang menjalankan kewajiban negara sebagai organisasi

<sup>26</sup> Sarundajang, 2012. *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*. Kata Hasta Pustaka, Jakarta. Hal 25

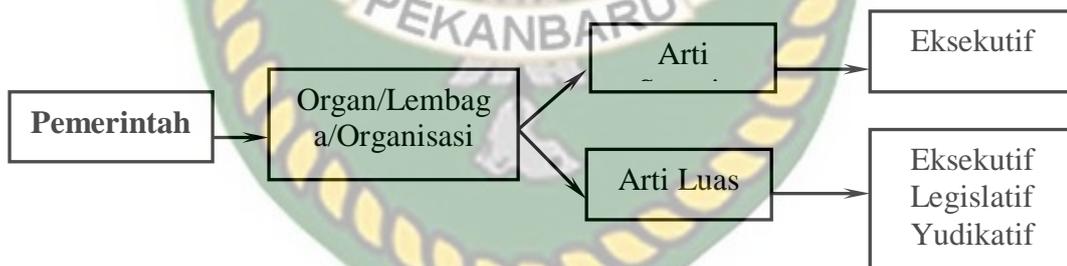
<sup>27</sup> Ndraha, Op. Cit Hal 6

<sup>28</sup> Awang, Azam, Wijaya, 2012. *Ekologi Pemerintahan*. Alaf Riau, Pekanbaru. Hal 7

sosial (*societal*) yang sangat besar dan kompleks, eksekutif, yudikatif dan auditif<sup>29</sup>. Tidak jauh berbeda dengan pendapat sebelumnya CST Kansil dan Christine mengatakan pemerintah dalam arti sempit dimaksudkan khusus kekuasaan eksekutif, pemerintah dalam arti luas adalah semua organ negara termasuk DPR<sup>30</sup>.

Pemerintah dalam arti sempit merupakan organ atau lembaga eksekutif saja yang dipimpin oleh presiden selaku kepala negara, sedangkan pemerintah secara luas merupakan seluruh lembaga yang ada di suatu negara baik itu organ pemerintah yang utama (*main state organ*) maupun organ pemerintah penunjang (*auxiliary state organ*) yang terdapat dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mulai dari pemerintah tertinggi sampai pemerintah yang terendah yaitu pemerintah daerah.

Gambar : 2. 2: Makna Pemerintah



Sumber: Olahan Peneliti, 2018

Pemerintahan secara etimologi tidak jauh berbeda dengan pemerintah, hanya menambahkan imbuhan “an”, akan tetapi secara terminology pemerintahan memiliki makna yang berbeda dengan pemerintah. Ndraha sebagai pakar ilmu pemerintahan menjelaskan bahwa pemerintahan adalah sebuah sistem atau multiproses yang bertujuan memenuhi dan melindungi kebutuhan dan tuntutan

<sup>29</sup>Delly.,Op. Cit. Hal 76

<sup>30</sup> Kansil & Christine., Op. Cit. Hal 150

yang diperintah akan jasa publik dan layanan civil<sup>31</sup>. Ndraha menambahkan pemerintahan adalah gejala sosial, artinya terjadi di dalam hubungan antara anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok. Gejala ini terdapat pada suatu saat di dalam sebuah masyarakat. disana seseorang atau suatu kelompok (sebut saja X) dalam proses atau interaksi sosial terlihat dominan terhadap orang atau kelompok lain (sebut saja Y)<sup>32</sup>.

Lebih rinci terkait dengan defenisi pemerintahan dikemukakan oleh Syafiie dalam bukunya ilmu pemerintahan, yang memaparkan pemerintahan secara etimology, yaitu:

1. Perintah berarti melakukan pekerjaan menyuruh, yang berarti di dalamnya terdapat dua pihak, yaitu yang memerintah memiliki wewenang dan yang diperintah memiliki kepatuhan akan keharusan.
2. Setelah ditambah awalan “pe” menjadi pemerintah, yang berarti badan yang melakukan kekuasaan memerintah.
3. Setelah ditambah lagi akhiran “an” menjadi pemerintahan berarti perbuatan, cara, hal atau urusan dari badan yang memerintah tersebut<sup>33</sup>.

Melalui teori-teori yang dijelaskan di atas, maka pemerintahan merupakan kegiatan, proses, sistem, perbuatan dan cara yang dilaksanakan oleh lembaga negara dalam rangka memenuhi kebutuhan yang diperintah yaitu rakyat. Pemerintah tidak akan memiliki peran manakala tanpa adanya pemerintahan karena esensi pemerintah menunjukkan lembaga yang tidak dinamis sedangkan pemerintahan merupakan kegiatan/proses, cara aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah . Kalau diamati lebih mendalam inti dari pemerintahan yaitu dari rakyat karena semua pemerintahan apapun bentuknya berasal dari rakyat dan

<sup>31</sup> Ndraha, Kybernologi.,Op. Cit. Hal 5

<sup>32</sup>Ndraha, Metodeologi.,Op. Cit. Hal 6

<sup>33</sup>Syafiie.,Op. Cit. Hal 4

untuk rakyat, maka dalam menyelenggarakan sistem pemerintahan harus melibatkan rakyat baik itu secara demokrasi langsung maupun representatif. Pemerintah tidak akan memiliki peran manakala tanpa adanya pemerintahan karena esensi pemerintah menunjukkan lembaga yang tidak dinamis sedangkan pemerintahan merupakan kegiatan/proses, cara aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah.

Pengertian pemerintahan juga dibagi dalam arti luas dan dalam arti sempit sama halnya dengan pemerintah. Pemerintahan dalam arti luas adalah segala kegiatan badan-badan publik yang meliputi kekuasaan eksekutif, legislatif, dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan negara, sedangkan dalam arti sempit pemerintahan adalah segala kegiatan-kegiatan badan-badan publik yang hanya meliputi kekuasaan eksekutif<sup>34</sup>. Makna pemerintahan dalam arti luas dan dalam arti sempit sama dengan makna pemerintah dalam arti luas dan dalam arti sempit, yaitu lebih menekankan terhadap pembagian kekuasaan yang dikemukakan oleh Montesquieu yang berpendapat bahwa kekuasaan terpisah, baik mengenai fungsi (tugas) maupun mengenai alat perlengkapan (organ) yang melaksanakannya yang terdiri dari.

1. Kekuasaan legislatif, dilaksanakan oleh suatu perwakilan rakyat (parlemen)
2. Kekuasaan eksekutif, dilaksanakan oleh pemerintah (presiden atau raja dengan bantuan menteri-menteri atau kabinet)

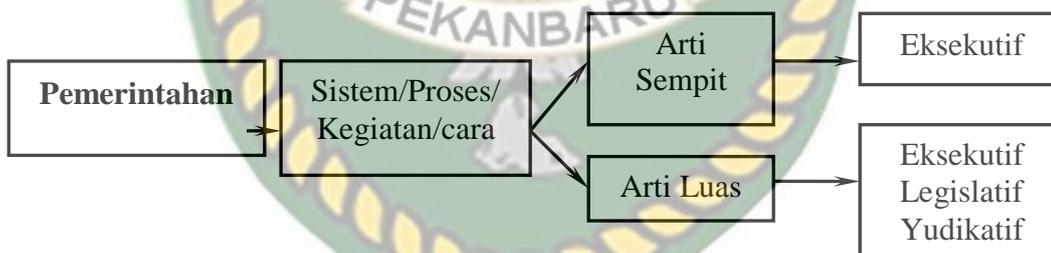
---

<sup>34</sup>Suradinata, Ermaya, 2011. *Organisasi dan Manajemen Pemerintahan (Dalam Kondisi Era Globalisasi)*. Edisi Revisi. Ramadan, Bandung. Hal 6

3. Kekuasaan yudikatif, dilaksanakan oleh badan peradilan (Mahkamah Agung dan pengadilan dibawahnya)<sup>35</sup>.

Pemerintahan dalam arti sempit yaitu cara, proses, kegiatan, sistem yang dilaksanakan khusus lembaga eksekutif saja yang dipimpin oleh Presiden selaku kepala pemerintahan dan bekerja sama dengan kabinetnya untuk melaksanakan peraturan perundang-undangan. Sementara itu pemerintahan dalam arti luas yaitu cara, proses, kegiatan, sistem yang dilaksanakan oleh seluruh lembaga negara baik itu eksekutif, legislative dan yudikatif.

Gambar; 2. 3: Makna Pemerintahan



Sumber; Olahan Peneliti, 2017

## 7. Fungsi-Fungsi Pemerintah

Pemerintah dibentuk pada awalnya untuk memberikan sistem keteriban seluruh lapisan masyarakat, sehingga masyarakat dapat melakukan aktivitasnya diberbagai bidang dengan lancar. Seiring dengan berkembangnya pemikiran manusia, dinamika yang ada ditengah-tengah masyarakat memperluas fungsi dan

<sup>35</sup>CST Kansil & Christine., Op. Cit. Hal 4

peran pemerintah tidak hanya sebatas memberikan perlindungan akan tetapi juga memberikan fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemberdayaan. Rasyid sebagaimana yang dikutip oleh Labolo mengatakan bahwa fungsi pemerintahan menjadi empat bagian yaitu pelayanan (*publik service*), pembangunan (*developement*), pemberdayaan (*empowering*), dan Pengaturan (*regulation*)<sup>36</sup>.

Bintaro menyebutkan peranan dan fungsi pemerintahan adalah perencanaan serta fungsi pemerintah terhadap perkembangan masyarakat, tergantung oleh beberapa hal. Yang pertama adalah filsafat hidup kemasyarakatan dan filsafat politik masyarakat tersebut. Ada negara-negara yang memberi kebebasan yang cukup besar kepada anggota-anggota masyarakat untuk menumbuhkan perkembangan masyarakat, sehingga pemerintah diharapkan tidak perlu banyak campur tangan dalam kegiatan masyarakat itu sendiri. Pada masa lampau dalam bentuknya yang ekstrim, hal ini didukung oleh filsafat kemasyarakatan “Laisser Faire”. Namun ada pula negara-negara dimana filsafat hidup bangsanya menghendaki negara dan pemerintah memimpin dan bahkan mengurus hampir segala sesuatu dalam kehidupan masyarakat bangsa tersebut. Filsafat politik sosialis yang tradisional mendasari orientasi seperti itu. Hal ini berkaitan dengan pandangan hidup pemerintah sebagai pemegang mandate kepercayaan untuk mengusahakan kepentingan masyarakat secara keseluruhan, harus mengusahakan pula keadilan. Dan ini perlu dinyatakan dalam tetap memperhatikan kepentingan golongan yang lemah (kedudukan ekonominya)<sup>37</sup>.

Teori yang dijelaskan Bintaro di atas menjelaskan terdapat dua macam fungsi pemerintah apabila ditinjau secara mendalam secara filosofi. Pertama pemerintah tidak terlalu memiliki fungsi yang luas dan memberikan kebebasan kepada masyarakat untuk menumbuh kembangkan bidang-bidang yang ingin dilakukan oleh masyarakat, kapasitas pemerintah mengatur dan mengurus kehidupan masyarakat tidak begitu ikut campur , sistem pemerintahan seperti ini

<sup>36</sup>Labolo Muhadam, 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, teori, konsep, dan pengembangannya*. Rajawali Press, Jakarta. Hal 32

<sup>37</sup>Syafie.,Op. Cit. Hal 33

biasanya dianut oleh negara-negara yang memiliki ideology kapitalis/liberalism. Kedua, sebaliknya yaitu pemerintahan memiliki fungsi yang sangat luas mengatur semua aspek kehidupan masyarakat dalam segi apapun bahkan sampai pada titik kepribadian masyarakat. Konsep pemerintahan seperti ini biasanya dianut oleh negara yang memiliki ideology sosialis.

Sementara itu, realitas Ndraha menunjukkan bahwa ada dua macam fungsi pemerintah yaitu fungsi primer dan fungsi sekunder. Fungsi primer yaitu fungsi yang terus menerus berjalan dan berhubungan positif dengan kondisi pihak yang diperintah. Pemerintah berfungsi primer sebagai provider jasa publik yang tidak diprivatisasikan dan layanan sipil termasuk layanan birokrasi yang disebut juga fungsi pelayanan (*servicing*)<sup>38</sup>. Fungsi primer pemerintah di atas merupakan fungsi pokok yang harus dilaksanakan sebagai langkah untuk memenuhi kebutuhan yang diperintah. Fungsi primer tidak boleh berkurang, semakin besar permintaan yang diperintah baik itu dalam bidang ekonomi, sosial, politik maka fungsi yang diberikan harus semakin besar untuk mengimbangi kebutuhan masyarakat. Fungsi primer merupakan fungsi yang dimonopoli oleh pemerintah fungsi ini hanya bisa dilaksanakan oleh lembaga pemerintah dan tidak dapat dilimpahkan kepada lembaga apapun.

Fungsi sekunder pemerintah adalah fungsi yang berhubungan negatif dengan kondisi ekonomi, politik dan sosial yang diperintah, dalam arti semakin tinggi taraf hidup semakin kuat *bargaining position*, dan semakin integratif

---

<sup>38</sup>Ndraha, Kybernologi., Op.,Cit. Hal 76

masyarakat yang diperintah semakin berkurang fungsi sekunder pemerintah<sup>39</sup>. Fungsi sekunder lebih identik dengan fungsi pemberdayaan karena fungsi sekunder menekankan terhadap keberhasilan dalam penyelenggaraan ekonomi pembangunan, semakin berhasil pembangunan yang dilaksanakan pemerintah maka akan dapat meningkatkan kondisi ekonomi masyarakat atau sebaliknya.

### 8. Konsep Pemerintahan Daerah

Semenjak negara Indonesia memproklamasikan kemerdekaannya, *founding father* menetapkan negara Indonesia sebagai negara kesatuan yang wilayah dibagi daerah-daerah provinsi dan daerah-daerah kabupaten/kota, daerah-daerah tersebut memiliki pemerintahan sendiri. Thoha mengatakan Indonesia sejak awal merdeka mengikuti sistem Negara kesatuan yang pemerintahnya dijalankan berdasarkan sistem presidensial, dalam negara kesatuan itu pelaksanaan desentralisasi ke pemerintah daerah dilakukan berdasarkan kemurahan pemerintah pusat (*by the pleasure of central goverment*)<sup>40</sup>.

Dalam sistem negara kesatuan melahirkan sebuah hubungan antara pemerintah pusat dan daerah, yaitu hubungan pembagian kekuasaan secara vertical. Apabila berbicara sistem pemerintahan daerah ada beberapa teori yang mendasari tentang pembagian kekuasaan diantaranya teori pembagian kekuasaan secara horizontal dan teori pembagian kekuasaan secara vertikal. Menurut pendapat Jimly Asshidiqie pembagian kekuasaan yang bersifat vertikal dalam arti perwujudan kekuasaan itu dibagikan secara verikal ke bawah. Pembagian

<sup>39</sup>Ibid

<sup>40</sup>Thoha, Miftah, 2012. *Birokrasi Pemerintahan dan Kekuasaan di Indonesia*. Metapena Institutu Empower, Yagyakarta. Hal 133

kekuasaan secara vertikal berarti adanya pembagian kekuasaan antara beberapa tingkatan pemerintahan<sup>41</sup>.

Di Negara Kesatuan Republik Indonesia pelimpahan sebagian kewenangan kepada pemerintah daerah melahirkan suatu konsep yang disebut dengan otonomi daerah yaitu pemberian hak, wewenang dan kewajiban kepada daerah untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh pemerintah pusat kepada daerah, karena sistem pemerintahan Negara Indonesia meliputi:

1. Pemerintahan pusat, yakni pemerintah
2. Pemerintahan daerah, yang meliputi pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota, dan
3. Pemerintahan desa<sup>42</sup>.

Konsekuensi logis dari komitmen para *founding fathers* yang memilih sistem desentralisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan melahirkan pemerintahan daerah. Negara Kesatuan Republik Indonesia secara hirarkis struktural terbagi atas pemerintah pusat disatu sisi dan pemerintahan daerah di sisi lainnya. Pemerintah daerah diberi hak dan wewenang untuk mengurus rumah tangga sendiri (*local self government*), hak dan kewenangan ini dikenal dengan istilah otonomi daerah. Konsep *local government* berasal dari barat untuk itu, konsep ini harus dipahami sebagaimana orang barat memahaminya. Bhenyamin Hoessein yang dikutip oleh Hanif menjelaskan bahwa *local goverment* memiliki

<sup>41</sup>Juanda, 2008. *Hukum Pemerintahan Daerah*. PT. Alumni, Bandung. Hal 37

<sup>42</sup>Sunarso, Siswanto, 2011. *Hubungan Kemitraan Badan Legislatif dan Eksekutif di Daerah*. Cetakan Kedua. Mandar Maju, Jakarta. Hal 5

tiga arti. Pertama, berarti pemerintahan lokal. Kedua, pemerintahan lokal yang dilakukan oleh pemerintahan lokal. Ketiga, berarti daerah otonom<sup>43</sup>.

Pemerintah daerah yang memiliki hak dan kewenangan tersebut dikenal dengan sebutan daerah otonom. Konsep teori dari Pemerintahan Lokal (*local government*) dan bagaimana aplikasinya dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah di Indonesia. *Local government* bagian negara maka konsep *local government* tidak dapat dilepaskan dari konsep-konsep tentang kedaulatan negara dalam sistem unitary dan federal serta sentralisasi, desentralisasi, dekonsentrasi dan juga tugas pembantuan<sup>44</sup>. Menurut Fauzi dan Zakaria desentralisasi adalah penyerahan wewenang pemerintah oleh pemerintah kepada daerah otonom dalam kerangka negara kesatuan. Dekonsentrasi adalah pelimpahan kewenangan oleh pemerintahan kepada daerah otonom sebagai wakil pemerintah dan perangkat pusat di daerah dalam kerangka negara kesatuan, dan lembaga yang melimpahkan kewenangan dapat memberikan perintah kepada pejabat yang telah dilimpahi kewenangan itu mengenai pengambilan atau pembuatan keputusan. Sementara itu tugas pembantuan (*medebewind*) adalah keikutsertaan pemerintah daerah melaksanakan urusan pemerintah yang kewenangannya lebih luas dan lebih tinggi di daerah tersebut. Tugas pembantuan adalah salah satu wujud dekonsentrasi akan tetapi pemerintah tidak membentuk badan sendiri untuk itu yang tersusun secara vertikal<sup>45</sup>.

<sup>43</sup>Nurcholis, Hanif, 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Grasindo, Jakarta. Hal 1

<sup>44</sup>Nurcholis, 2007. Op., Cit. Hal 13

<sup>45</sup>Fauzi, Noer dan R. Yando, Zakaria, 2010. *Mensiasati Otonomi Daerah :Cetakan Kedua*. INSIST Press, Yogyakarta. Hal 11

Pemberlakuan otonomi daerah di Negara Indonesia telah membawa implikasi yang luas dan serius. Otonomi daerah merupakan fenomena politis yang menjadikan penyelenggaraan pemerintahan yang sentralistik-birokratis ke arah desentralistik-partisipatoris. Paradigma baru dalam pelaksanaan otonomi daerah yang meletakkan otonomi penuh luas dan bertanggungjawab pada daerah kabupaten dan kota. Perubahan ini dimaksudkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan masyarakat, menumbuhkan semangat demokratisasi dan pelaksanaan pembangunan daerah secara berkelanjutan dan pemerataan serta lebih jauh diharapkan akan menjamin tercapainya keseimbangan kewenangan dan tanggung jawab antara pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah daerah. Dengan diaplikasinya konsep otonomi daerah maka dengan itu konsep demokrasi yang sesungguhnya telah dilaksanakan di seluruh Negara Kesatuan Republik Indonesia.

### 9. Kebijakan Publik

Kebijakan pemerintah merupakan suatu kebijakan yang sangat terkait dengan masalah-masalah publik yang ada disuatu negara. Kebijakan sangat membantu para pelaksana baik ditingkat birokrasi maupun ditingkat elit politik untuk memecahnya suatu permasalahan publik. Richard Rose yang dikutip oleh Winarno mengataka bahwa kebijakan hendaknya difahami sebagai serangkaian kegiatan yang sedikit banyak berhubungan beserta konsekuensi-konsekuensinya bagi mereka yang bersangkutan sebagai suatu keputusan sendiri<sup>46</sup>. Defenisi

<sup>46</sup>Winarno, Budi, 2012. *Kebijakan Publik, Teori, Proses dan Studi Kasus, Edisi Revisi*. CAPS, Yogyakarta. Hal 20

kebijakan tersebut dapat difahami bahwa kebijakan merupakan suatu kegiatan yang bukan suatu keputusan yang sekedar melakukan sesuatu.

Diera seperti pada saat sekaran ini kebijakan tidak hanya diusulkan oleh lembaga pemerintah, akan tetapi juga bisa diusulkan oleh seseorang atau sekelompok orang kepada lembaga yang berwenang merumuskan dan membuat kebijakan. Carl J Federick mendefinisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan/kegiatan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijaksanaan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu<sup>47</sup>.

Para ahli kebijakan masih silang sengketa mengenai konsep kebijakan dan sering menjadi perdebatan, oleh karena itu Wahab memberikan beberapa pedoman istilah kebijakan, yaitu:

1. Kebijakan harus dibedakan dari keputusan
2. Kebijakan sebenarnya tidak serta merta dapat dibedakan dari administrasi
3. Kebijakan mencakup perilaku dan harapan-harapan
4. Kebijakan mencakup ketiadaan tindakan ataupun adanya tindakan
5. Kebijakan biasanya mempunyai hasil akhir yang akan dicapai
6. Setiap kebijakan memiliki tujuan atau sasaran tertentu baik eksplisit maupun implicit
7. Kebijakan muncul dari suatu proses yang berlangsung sepanjang waktu
8. Kebijakan meliputi hubungan-hubungan yang bersifat antar organisasi dan yang bersifat intra organisasi
9. Kebijakan publik meski tidak eksklusif menyangkut peran kunci lembaga-lembaga pemerintah
10. Kebijakan itu dirumuskan atau didefinisikan secara subyektif<sup>48</sup>.

<sup>47</sup>Agustino, Leo, 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta. Bandung. Hal 7

<sup>48</sup>Wahab, Solikhin, Abdul, 2012. *Analisis Kebijaksanaan, dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Bumi Aksara, Jakarta. Hal 40-50

Anderson seorang pakar kebijakan sebagaimana yang dikutip oleh Irfan Islamy mengungkap kebijakan adalah “ *a purposive course of action followed by an actor or set of actors in dealing with a problem or matter of concern*”. (Serangkaian tindakan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang pelaku atau sekelompok pelaku guna memecahkan suatu masalah tertentu)<sup>49</sup>. Konsep kebijakan yang ditawarkan oleh Anderson di atas dianggap lebih tepat karena memusatkan perhatian pada apa yang sebenarnya dilakukan dan bukan pada apa yang diusulkan atau dimaksudkan. Selain itu konsep ini juga membedakan secara tegas antara kebijakan (*policy*) dengan keputusan (*decision*) yang mengandung arti pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada.

Berdasarkan pendapat berbagai sebagaimana yang telah dijelaskan di atas maka dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan yang sengaja dilakukan atau tidak dilakukan oleh seseorang, suatu kelompok atau pemerintah yang di dalamnya terdapat unsur keputusan-keputusan berupa upaya pemilihan diantara berbagai alternatif yang ada guna mencapai maksud dan tujuan tertentu.

Berbicara kebijakan publik, memiliki ruang lingkup yang sangat luas karena menyangkut berbagai bidang seperti pemerintahan, ekonomi, politik, sosial, budaya, hukum dan sebagainya. Pengertian dan makna kebijakan publik (*publik policy*) sangat bervariasi tergantung dari sudut mana seseorang melihatnya, Easton yang dikutip oleh Winarno memberikan definisi kebijakan

---

<sup>49</sup>Islamy, Irfan, 2010. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Bumi Aksara, Jakarta. Hal 12

publik sebagai *the authoritative allocation of values for the whole society* atau sebagai pengalokasian nilai-nilai secara paksa kepada seluruh anggota masyarakat<sup>50</sup>. Laswell dan Kaplan juga mengartikan kebijakan publik sebagai *a projected program of goal, value, and practice* atau sesuatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dalam praktek-praktek yang terarah<sup>51</sup>. Sementara itu, Amara yang dikutip oleh Lubis mengatakan kebijakan adalah suatu taktik atau strategi yang di arahkan untuk mencapai suatu tujuan<sup>52</sup>.

Melalui pendapat para ahli mengenai defenisi kebijakan publik, maka penulis menyimpulkan bahwa kebijakan publik adalah suatu program atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang didalamnya terdapat taktik atau strategi yang memiliki tujuan dan sasaran tertentu, akan tetapi kebijakan publik lebih bersifat memaksa dan memiliki kekuatan hukum sehingga objek kebijakan diwajibkan untuk mematuhi kebijakan tersebut.

*Publik Policy* memiliki hubungan yang erat dengan pemerintah, karena kebijakan publik merupakan senjata bagi pemerintahan untuk menjalankan sistem pemerintahannya, kebijakan publik merupakan instrumen untuk mengatur dan mengurus yang diperintah dari berbagai sektor, Koryati berpendapat bahwa kebijakan secara umum dapat dikatakan sebagai rumusan pemerintahan yang mejadi pedoman tingkah laku guna mengatasi masalah publik yang mempunyai tujuan, rencana, dan program yang akan dilaksanakan secara jelas<sup>53</sup>. Pendapat sebelumnya sama dengan apa yang disampaikan oleh Greston yang mengatakan

<sup>50</sup>Winarno.,Op. Cit. Hal 17

<sup>51</sup>Ibid

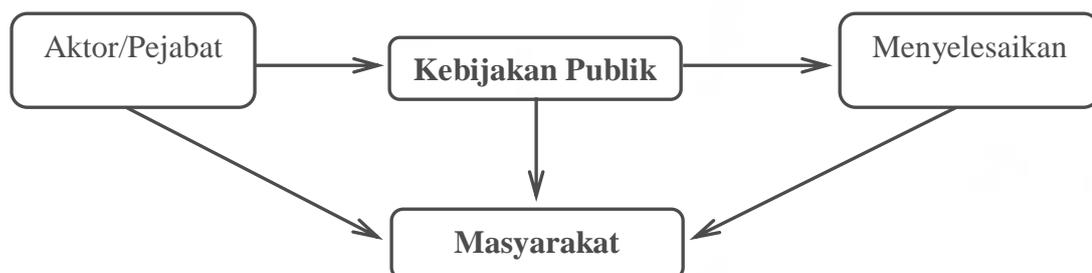
<sup>52</sup>Lubis, Solly, 2014. *Kebijakan publik*. Mandar Maju, Bandung. Hal 7

<sup>53</sup>Koryati, Dwi Nyimas, Dkk. 2010. *Kebijakan dan Manajemen Pembangunan Wilayah*. YPAP, Yogyakarta. Hal 7

kebijakan publik dibuat dan dilaksanakan pada semua tingkatan pemerintahan, karenanya tanggungjawab para pembuat kebijakan akan berbeda pada setiap tingkatan sesuai dengan kewenangannya<sup>54</sup>. Secara hirarki kebijakan publik dapat bersifat nasional, regional maupun lokal seperti undang-undang, peraturan pemerintah, peraturan presiden, peraturan menteri, peraturan pemerintah daerah/provinsi, keputusan gubernur, peraturan daerah kabupaten/kota, keputusan bupati/walikota dan Peraturan Desa.

Sebagai ahli dalam kebijakan publik Anderson menjelaskan bahwa kebijakan sebagai tindakan yang didesain secara sengaja relatif stabil yang dilakukan oleh aktor atau sejumlah aktor untuk menyelesaikan masalah atau hal-hal yang menjadi perhatian bersama<sup>55</sup>. Kebijakan publik menurut Anderson di atas dikembangkan oleh badan dan pejabat pemerintah serta memiliki dampak secara substansial terhadap masyarakat yaitu kebijakan publik pada dasarnya diputuskan atau dikeluarkan untuk menyelesaikan permasalahan yang ada ditengah-tengah publik oleh karena itu keterlibatan pemerintahan sebagai organisasi terbesar disebuah negara tidak dapat dihindari. Secara skematis apa yang dimaksud oleh Anderson dapat didesain sebagai berikut:

Gambar 2. 4: Skematis Kebijakan Publik



<sup>54</sup>Ibid. Hal 18

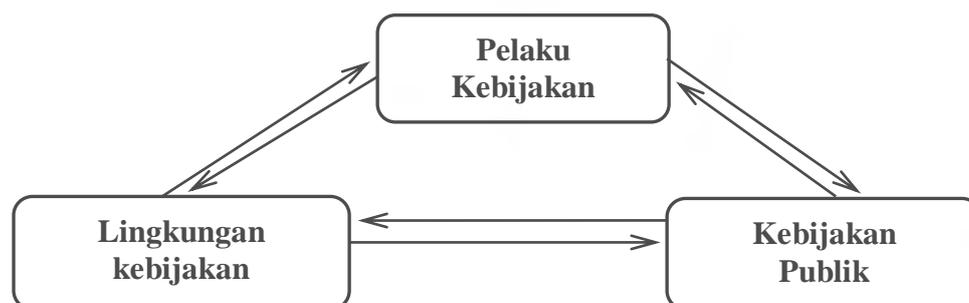
<sup>55</sup>Islamy.,Op. Cit. Hal 6

Sumber: Andeson<sup>56</sup>

Berdasarkan pendapat tersebut kebijakan publik, dapat disimpulkan bahwa kebijakan yang dilahirkan oleh lembaga pemerintah adalah aturan tertulis merupakan keputusan formal bersifat mengikat, yang mengatur perilaku dengan tujuan untuk menciptakan tata nilai baru dalam masyarakat. Kebijakan akan menjadi rujukan utama bagi masyarakat dalam berperilaku. Kebijakan publik merupakan salah satu fungsi pemerintahan yang mutlak dilakukan oleh karena itu kemampuan dan pemahaman memadai dari pembuat kebijakan terhadap proses perumusan kebijakan menjadi sangat penting bagi terwujudnya kebijakan publik yang cepat, tepat dan memadai. Kemampuan dan pemahaman terhadap prosedur pembuatan kebijakan tersebut juga harus diimbangi dengan pemahaman dari pembuat kebijakan publik terhadap kewenangan yang dimilikinya.

Sementara itu dalam teori sistem kebijakan publik yang dikemukakan oleh Dunn, dalam pembuatan kebijakan publik melibatkan tiga element kebijakan yaitu pelaku kebijakan, kebijakan publik dan lingkungan kebijakan yang semuanya saling berhubungan dan terkait<sup>57</sup>. Ilustrasinya dapat dilihat gambar berikut:

Gambar 2. 5: Ilustrasi Sistem Kebijakan Publik



<sup>56</sup>Ibid

<sup>57</sup>Dunn, N. William, 2015. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi Kedua Cetakan ke 5, Gajah Mada University, Yogyakarta. Hal 132

Sumber: Dunn<sup>58</sup>

Kegiatan-kegiatan dalam kebijakan publik merupakan suatu hal yang kompleksitas dengan melibatkan seluruh element yaitu pemerintah, masyarakat dan private, selain itu kebijakan publik sering memiliki tujuan tertentu terutama tujuan untuk menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang dihadapi oleh lembaga pemerintahan maka sebaiknya dalam praktinya kebijakan publik baiknya harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Kebijakan selalu mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu.
2. Kebijakan berisi tindakan atau pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah.
3. Kebijakan adalah apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, dan bukan bermaksud apa yang dilakukan.
4. Kebijakan publik bersifat positif (merupakan tindakan pemerintah mengenai sesuatu masalah tertentu) dan bersifat negative (keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu).
5. Kebijakan publik (positif), selalu berdasarkan pada peraturan perundang-undangan tertentu yang bersifat memaksa (otoritatif)<sup>59</sup>.

Dalam proses kebijakan publik terdapat beberapa tahap yang harus dilalui dan dilaksanakan oleh lembaga-lembaga yang saling berkaitan, sehingga kebijakan publik dapat berdampak positif ataupun sebaliknya yaitu memberikan dampak negative. Anderson yang dikutip oleh Subarsono mengidentifikasi tahap-tahap proses kebijakan publik yaitu;

1. Formulasi masalah (problem formulation): Apa masalahnya? Apa yang membuat hal tersebut menjadi masalah kebijakan? Bagaimana masalah tersebut dapat masuk dalam agenda pemerintah.
2. Formulasi Kebijakan (formulation): Bagaimana mengembangkan pilihan-pilihan atau alternative-alternative untuk memecahkan

<sup>58</sup>Ibid

<sup>59</sup>Widodo, Joko, 2010. *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekian, Surabaya. Hal 190

- masalah tersebut? Siapa saja yang berpartisipasi dalam formulasi kebijakan?
3. Penentuan Kebijakan (adoption): Bagaimana alternative ditetapkan? Persyaratan atau criteria seperti apa yang harus dipenuhi? Siapa yang akan melaksanakan kebijakan? Bagaimana proses atau strategi untuk melaksanakan kebijakan? Apa isi dari kebijakan yang telah ditetapkan?
  4. Implementasi (implementation): Siapa yang terlibat dalam implementasi kebijakan? Apa yang mereka kerjakan? Apa dampak dari isi kebijakan?
  5. Evaluasi (evaluation): Bagaimana tingkat keberhasilan atau dampak kebijakan diukur? Siapa yang mengevaluasi kebijakan? Adakah tuntutan untuk melakukan perubahan atau pembatalan?<sup>60</sup>.

Konsep yang ditawarkan Anderson di atas menerangkan salah satu siklus atau tahap-tahap kebijakan publik yaitu implementasi kebijakan yang menfokuskan beberapa hal yaitu:

1. Siapa saja yang terlibat dalam implementasi kebijakan ?
2. Apa saja yang mereka kerjakan sebagai lembaga atau organisasi yang berwenang mengimplementasikan kebijakan, dan ?
3. Bagaimana dampak atau hasil dari implementasi kebijakan publik tersebut.

## 10. Pelayanan

Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.<sup>61</sup> Pelayanan ( *Service* ) adalah sebagai suatu perbuatan (*deed*). Suatu kinerja (*Performance*) atau suatu usaha (*effort*).<sup>62</sup> Pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-

<sup>60</sup>Subarsono. A. G, 2011. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Toeri dan Aplikasi)*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta. Hal 12-13

<sup>61</sup> Monir, 2003. *Kepemimpinan Birokrasi*, dalam ( Harbani Pasolong ), Alfabeta, Bandung, Hal 198

<sup>62</sup> Ibid Warella

usaha manusia dan menggunakan peralatan.<sup>63</sup> Gronroos, pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan pegawai atau hal-hal yang disediakan oleh organisasi pemberi layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.<sup>64</sup>

Standart pelayanan menurut Warella :

1. Kualitas
2. Customer Redress
3. Quality Guaranties
4. Quality Inspector
5. Customer Komplain System
6. Ombudsmen<sup>65</sup>

**Sinambela Dkk, (2006:6)**, mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dengan standar pelayanan :

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan Hak
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban<sup>66</sup>

<sup>63</sup> Ibid Ivanceceovich

<sup>64</sup> Ibid

<sup>65</sup> Ibid, Warella (2004)

<sup>66</sup> Ibid Sinambela

## 11. Tugas, Fungsi

Menurut Winardi (2003:26) Tugas pokok dan fungsi (Tupoksi) merupakan kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang dilaksanakan oleh para pegawai yang memiliki aspek khusus serta saling berkaitan satu sama lain menurut sifat atau pelaksanaannya untuk mencapai tujuan tertentu dalam sebuah organisasi.

.Winardi (2003:34) Tugas pokok adalah kesatuan pekerjaan atau kegiatan yang paling utama dan rutin dilakukan oleh para pegawai dalam sebuah organisasi yang memberikan gambaran tentang ruanglingkup atau kompleksitas jabatan atau organisasi demi mencapai tujuan tertentu.

Sedangkan Thoha (2011:76) Tugas pokok dan fungsi secara umum merupakan hal-hal yang harus bahkan wajib dikerjakan oleh seorang anggota organisasi atau pegawai dalam suatu instansi secara rutin sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan program kerja yang telah dibuat berdasarkan tujuan, visi dan misi suatu organisasi.

Thoha (2011:79) Tugas pokok adalah suatu kewajiban yang harus dikerjakan, pekerjaan yang merupakan tanggung jawab, perintah untuk berbuat atau melakukan sesuatu demi mencapai suatu tujuan.

Pengertian fungsi menurut kamus lengkap bahasaindonesia merupakan kegunaan suatu hal, daya guna serta pekerjaan yang dilakukan.

Adapun menurut Moenir (2010:18) Tugas digunakan untuk mengembangkan suatu bagian atau suatu unsure dalam suatu jabatan , suatu Tugas merupakan suatu kegiatan pekerjaan khusus yang dilakukan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Moenir (2010:24) fungsi adalah rincian rincian Tugas yang sejenis atau erat hubungannya satu sama lain untuk dilakukan oleh seorang pegawai tertentu yang masing-masing berdasarkan sekelompok aktivitas sejenis menurut sifat atau pelaksanaannya.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu dalam penelitian ini adalah :

**Tabel 2.1 Penelitian terdahulu yang relevan**

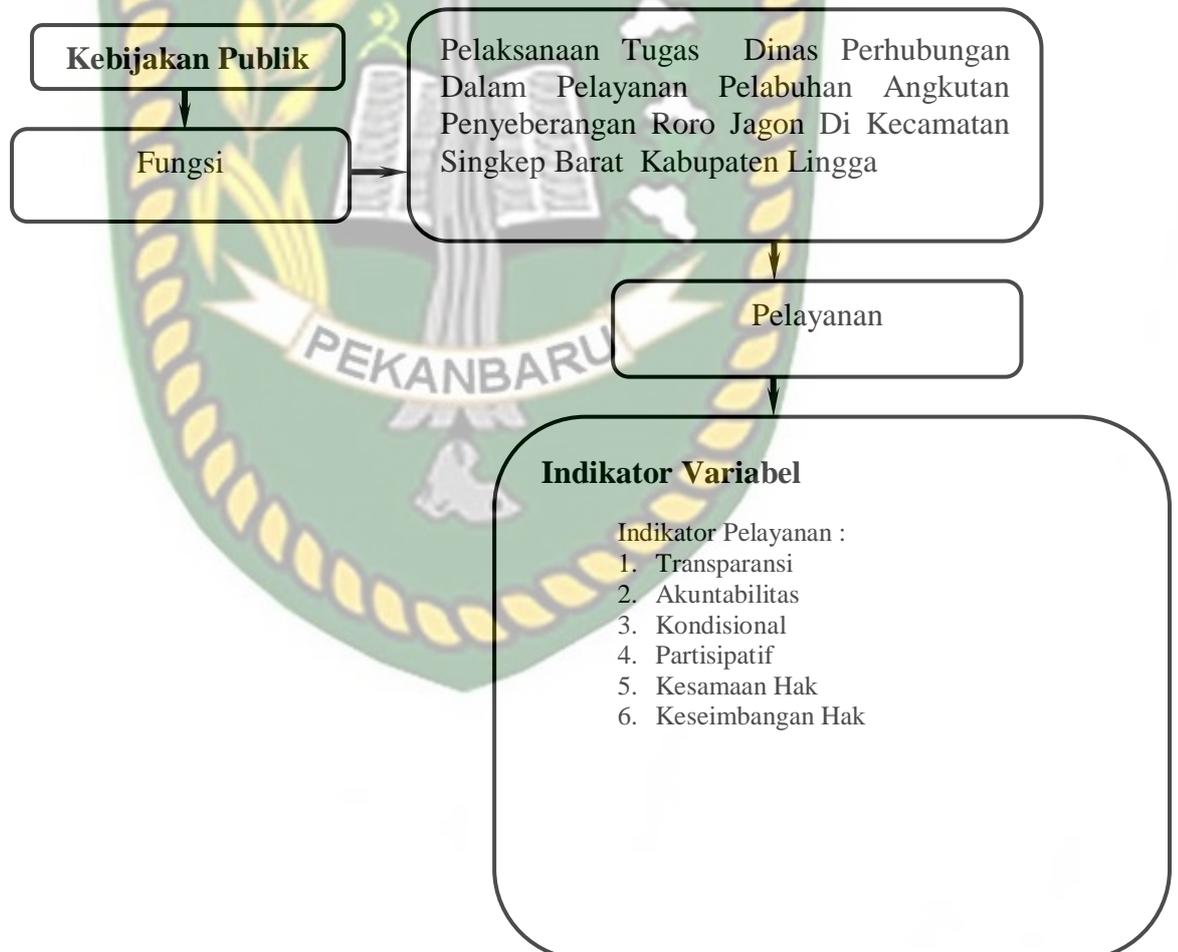
| No. | Nama Peneliti                | Judul Penelitian   | Persamaan   | Perbedaan  |
|-----|------------------------------|--|---|--|
| 1   | 2                            | 3  | 4   | 5  |
| 1.  | Rizki Kurniawan (2017)       | Pelaksanaan Pengawasan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru Terhadap Pengujian Kelayakan Mobil Angkutan Kota (Uji KIR)   | Sama-sama melakukan penelitian pada Dinas Perhubungan dan subjek pengawasan | Metode Kualitatif Subjek pengawasan Lokasi pekanbaru |
| 2.  | Dwi Lestari (2016)           | Pelaksanaan Pengawasan Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru terhadap pengujian kelayakan mobil barang.                   | Sama-sama melakukan penelitian pada Dinas Perhubungan dan subjek pengawasan | Jenis kendaraan yang diteliti yaitu mobil barang     |
| 3.  | Penelitian Fandi Aziz (2015) | Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Izin Usaha Trayek Pada Dinas Perhubungan, Informatika dan Komunikasi Kota Pekanbaru | Sama-sama melakukan penelitian pada Dinas Perhubungan dan subjek Trayek     | Variabel yang diteliti mengenai pelayanan            |

Sumber : *Http:Ulasan Karya Ilmiah Junal/ Penelitian tentang Dinas Perhubungan*

## 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan proposisi tentang kerangka konsep pemecahan masalah yang telah diidentifikasi atau dirumuskan. Kerangka pemikiran dalam sebuah penelitian sangat menentukan kejelasan dan validitas proses penelitian secara keseluruhan, karena kerangka pemikiran akan dijadikan sebagai acuan untuk menganalisis data. Untuk lebih jelasnya kerangka pemikiran penelitian, dapat dilihat pada gambar di bawah ini.

Gambar 2. 6: Kerangka Pemikiran Penelitian



#### 2.4 Konsep Operasional.

1. Kabupaten yang dimaksud adalah Kabupaten Lingga.
2. Tugas yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tugas Dinas Perhubungan Kabupaten Lingga.
3. Fungsi yang dimaksud penulis adalah Fungsi dari Dinas Perhubungan Kabupaten Lingga.
4. Pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lingga dalam menjalankan fungsinya.
5. Pelayan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
6. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat ,mudah, terjangkau dan terukur.
7. Dasar hukum pelayanan adalah peraturan perundang-undangan yang menjadikan pedoman atau dasar penyelenggaraan pelayanan.
8. Persyaratan pelayanan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi sebagai dasar pertimbangan.
9. Waktu pelayanan adalah lamanya suatu pelayanan diproses sesuai dengan prosedur/mechanisme pelayanan sampai penerbitan berkas.

10. Transparansi yang dimaksud disini adalah bagaimana transparansi Dinas Perhubungan dalam pelayanan pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoan di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga
11. Akuntabilitas yang dimaksud disini adalah bagaimana akuntabilitas Dinas Perhubungan dalam pelayanan pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoan di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga
12. Kondisional yang dimaksud disini adalah bagaimana Kondisional Dinas Perhubungan dalam pelayanan pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoan di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga
13. Partisipatif yang dimaksud disini adalah bagaimana Partisipatif Dinas Perhubungan dalam pelayanan pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoan di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga
14. Kesamaan Hak yang dimaksud disini adalah bagaimana Kesamaan Hak masyarakat atau penumpang dalam pelayanan pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga
15. Keseimbangan Hak yang dimaksud disini adalah bagaimana mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima

dalam pelayanan pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga

## 2.5 Operasional Variabel

Dalam Penelitian ini perlu ditetapkan variabel-variabel yang akan diteliti, dimana Untuk lebih jelasnya tentang operasional variabel dalam penelitian ini dapat diperhatikan 2.1 berikut ini :

**Tabel 2.2 Operasional Variabel Penelitian Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penrapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga**

| Konsep  | Variabel                   | Indikator        | Item Penilaian   |
|---|----------------------------|------------------|--|
| 1   | 2                          | 3                | 4  |
| <p>Pelayanan Publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan</p> | <p>Pelayanan Pelabuhan</p> | 1. Transparansi  | <p>Pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses, disediakan secara memadai serta mudah dimengerti</p>     |
|   |                            | 2. Akuntabilitas | <p>Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan</p>                        |
|   |                            | 3. Kondisional   | <p>Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan sesuai prinsip efisien dan efektifitas</p> |

|  |                                   |                     |  |
|--|-----------------------------------|---------------------|--|
| kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. <sup>67</sup> | Angkutan Penyeberangan Roro Jagoh |                     |  |
|  |                                   | 4. Partisipatif     | Dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat |
|  |                                   | 5. Kesamaan Hak     | Tidak diskriminatif dari aspek manapun khususnya suku,ras,agama, golongan dan status sosial            |
|  |                                   | 6. Keseimbangan Hak | Mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan                                  |

Sumber : Modifikasi Penulis, 2019

<sup>67</sup> Sinambela, 2005, Hlm. 5 dalam Pasolong, 2015. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta, Bandung, Hal. 199

## BAB III METODE PENELITIAN

### 3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini dapat digolongkan kedalam penelitian *survey deskriptif* menurut Nazir, (2009:54). Adalah suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu system pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian *deskriptif* ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, factual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif, yaitu pendekatan ilmiah terhadap pengambilan keputusan manajerial dan ekonomi, pendekatan ini berangkat dari data.

### 3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Perhubungan Kabupaten Lingga tepatnya sesuai fokus penelitian yaitu tentang Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga, lokasi ini dipilih sebagai lokasi penelitian adalah karena aparatur Pemerintah Daerah Dinas Perhubungan Kabupaten Lingga sudah memiliki pendidikan yang Cukup Tinggi, oleh sebab itu perlu dilihat Pelayanan yang diberikan sebab baiknya suatu instansi dilihat dari pelayanannya.

### 3.3 Informan

**Tabel III.1**  
**Jumlah Informan**

| No. | Unit Analisis            | Jumlah Informan |
|-----|--------------------------|-----------------|
| 1.  | Kepala Dinas Perhubungan | 1               |
| 2.  | Kabid Perhubungan Darat  | 1               |
| 3.  | Sekretaris               | 1               |
| 4.  | Staf Dinas Perhubungan   | 7               |
| 5.  | Penumpang/ Masyarakat    | 8               |
|     | <b>Jumlah</b>            | <b>18</b>       |

Adapun teknik yang digunakan untuk menentukan sampel Penelitian untuk Kepala Dinas Perhubungan, Kabid perhubungan Darat, Sekretaris adalah teknik *Sensus* dimana seluruh Unit Analisis dijadikan informan penelitian. Selanjutnya untuk Staf Dinas Perhubungan dan penumpang/masyarakat penulis menggunakan teknik *purposive sampling*.

### 3.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian selalu berhubungan dengan data, karena dari data yang telah diolah akan menunjukkan suatu fakta, intinya ada dua bagian data yang sering digunakan didalam suatu penelitian yaitu data primer dan data sekunder.<sup>1</sup>

#### 1. Data primer

Data primer adalah data asli yang dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab masalah penelitiannya secara khusus, data ini langsung ditemukan oleh peneliti ketika melakukan penelitian dimana hasilnya

<sup>1</sup>Victorianus Aries Siswanto, 2012, *Strategi dan Langkah-Langkah Penelitian*, Yogyakarta, Graha Ilmu.hlm. 53

lebih akurat dan terpercaya, data ini diperoleh melalui wawancara yang bersumber dari informan penelitian.

## 2. Data sekunder

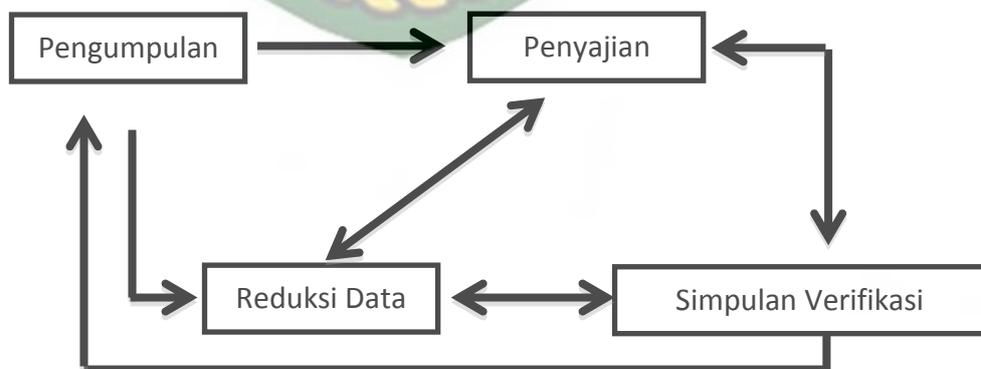
Data sekunder lawan dari data primer yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari informan atau data yang didapat melalui orang lain, peneliti hanya mencatat, mengakses atau meminta data tersebut kepada pihak lain dimana dalam penelitian ini data sekundernya tersebut bersumber dari dokumen-dokumen, arsip, buku-buku ilmiah, majalah, surat kabar dan bahan kepustakaan lainnya yang berhubungan erat dengan penelitian ini.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Proses analisa data dilakukan dengan alur sebagaimana tergambar dibawah ini :

**Gambar 3.1.**

#### **Komponen-Komponen Analisis Data : Model Interaktif**



(Miles and Huberman, 1992;20)

Teknik ini dipilih dengan pertimbangan untuk mengsinkronkan proses analisis data dari berbagai sumber dan dari teknik yang berbeda sejak pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kemudian ditarik kesimpulan. Dengan alur ini data akan disederhanakan untuk melihat keterkaitan, kategori dan sifat data sehingga dapat ditarik kesimpulan dengan tepat. Adapun penjelasan mengenai komponen tersebut menurut Miles dan Huberman (1992:16-19) yaitu:

*Pertama*, Tahap pengumpulan data: peneliti akan melakukan proses aktivitas pengumpulan data yang bersumber dari wawancara, observasi dan dokumentasi disesuaikan dengan persoalan penelitian yang sedang dibahas.

*Kedua*, Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Sebagaimana kita ketahui, reduksi data berlangsung terus-menerus selama penelitian berlangsung. Reduksi data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis. Ia merupakan bagian dari analisis.. Pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dikode, mana yang dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian yang tersebar, cerita- cerita apa yang sedang berkembang semuanya itu merupakan pilihan-pilihan analitis. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan divetifikasi

*Ketiga*, Penyajian data sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam pelaksanaannya penyajian-penyajian yang lebih baik merupakan suatu cara yang utama bagi analisis kualitatif yang valid. Penyajian yang dibahas meliputi berbagai jenis matriks, grafik, jaringan dan bagan. Semuanya dirancang guna menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu dan mudah diraih, dengan demikian seorang penganalisis dapat melihat apa yang sedang terjadi dan menentukan apakah menarik kesimpulan yang benar ataukah terus melangkah melakukan analisis yang menurut saran yang dikiaskan oleh penyaji sebagai suatu yang mungkin.

*Keempat*, menarik kesimpulan/verifikasi adalah bagian dari suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan juga diverifikasi selama penelitian berlangsung. Verifikasi itu mungkin sesingkat pemikiran kembali yang melintas dalam pemikiran penganalisis selama ia menulis, suatu tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan, atau mungkin menjadi seksama dan makan tenaga dengan peninjauan kembali serta tukar pikiran diantara teman sejawat untuk mengembangkan “kesepakatan intersubjektif,” atau juga upaya-upaya yang luas untuk menempatkan salinan suatu temuan dalam seperangkat data yang lain. Analisis data kualitatif merupakan upaya yang berlanjut, berulang dan terus menerus. Masalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi menjadi gambaran keberhasilan secara berurutan sebagai rangkaian kegiatan analisis yang saling susul menyusul.

### 3.6 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian kualitatif berupaya mengungkap berupa kondisi perilaku masyarakat yang diteliti dan situasi lingkungan disekitarnya. Untuk mencapai hal tersebut, jenis data yang digunakan bervariasi, diantaranya pengalaman personal, introspektif, sejarah kehidupan, hasil wawancara, observasi lapangan, perjalanan sejarah, dan hasil pengamatan visual, yang menjelaskan momen-momen dan nilai-nilai rutinitas dan problematic kehidupan setiap individu yang terlibat didalam penelitian. Untuk memenuhi kebutuhan data yang beraneka ragam tersebut, penelitian kualitatif menggunakan berbagai metode pengumpulan data seperti wawancara individual, wawancara kelompok, penelitian dokumen dan arsip, serta penelitian lapangan. Antar metode satu dengan yang lainnya tidak terpisah, tetapi saling berkaitan dan saling mendukung untuk menghasilkan data yang sesuai dengan kebutuhan. Data yang diperoleh dari suatu metode disilangkan dengan data yang diperoleh dari melalui metode yang lain sehingga menghasilkan data yang dapat dipercaya dan sesuai dengan kenyataan.

Untuk menjalankan tuntutan metode yang demikian, penelitian kualitatif menampakan manusia sebagai figure terpenting dalam penelitian. Berbeda dengan penelitian kuantitatif yang menampakan kuesioner, rumasan matematika, dan statistic sebagai instrumen pengumpulan dan pengolahan data. Penelitian kualitatif memposisikan manusia sebagai instrument sebagai penelitian. Peneliti sebagai manusia berhubungan langsung dan tidak dapat dipisahkan dalam proses pengumpulan, analisis, dan interpretasi data. Oleh karena itu, realita yang berhasil digali dan ditemukan melalui penelitian kualitatif sering dianggap bersifat subjektif

karena sangat tergantung dari kapasitas dan kredibilitas pihak-pihak yang terkait, baik peneliti maupun informan yang terlibat di dalamnya. Untuk menghindari temuan yang subjektif, penelitian kualitatif menggunakan bermacam sumber data.

Data penelitian kualitatif diperoleh dari sumber data menggunakan teknik pengumpulan data yang dapat dikelompokkan ke dalam dua katogori, yaitu metode yang bersifat interaktif dan noninteraktif.<sup>2</sup> Teknik interaktif terdiri dari wawancara dan pengamatan berTugas serta, sedangkan noninteraktif meliputi pengamatan tak berTugas serta, analisis isi dokumen, dan arsip. Sumber data penelitian kualitatif adalah manusia dengan perilakunya, peristiwa, arsip, dan dokumen. perbedaan mendasar penelitian kualitatif dengan penelitian kuantitatif adalah bagaimana informasi (data) dikumpulkan. Data yang dikumpulkan dalam penelitian kualitatif adalah perilaku yang nyata berupa penglihatan, pendegaran, pengajuan pertanyaan, dan pengumpulan benda-benda. Oleh karena itu peneliti merupakan instrumen kunci langsung bertatap muka dengan orang-orang yang terlibat dalam penelitian.

Prinsip dalam pengumpulan data penelitian kualitatif ialah: (1) menggunakan multi sumber nukti, menggunakan banyak informan dan memerhatikan sumber-sumber bukti lainnya; (2) menciptakan data dasar studi kasus, mengorganisir dan mengkoordinasikan data yang telah dikumpulkan, biasanya studi kasus memakan waktu yang cukup lama dan data yang yang diperolehnya pun cukup banyak sehingga perlu dilakukan pengorganisasian data, supaya data yang dikumpulkan tidak hilang saat dibutuhkan nanti; dan (3)

---

<sup>2</sup> Mantja, 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*, Rineka Cipta, Jakarta, Hlm.52

memelihara rangkaian bukti, tujuan agar bisa ditelusuri dari butir-butik yang ada, berkenan dengan studi kasus yang sedang dijalankan, penting ketika menelusuri kekurangan data lapangan.<sup>3</sup>

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara sengaja, sistematis mengenai fenomena sosial dengan gejala-gejala psikis untuk kemudian dilakukan pencatatan.<sup>4</sup>

2. Wawancara

Wawancara digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai topik penelitian dengan cara mengajukan beberapa pertanyaan kepada informan yang telah ditentukan. Wawancara yang digunakan peneliti dengan menggunakan pedoman wawancara yang spesifik dan terstruktur. Wawancara terfokus digunakan untuk tujuan memperoleh data atau opini dari responden yang bersifat khusus, seperti masalah-masalah yang sangat pribadi atau rahasia. Wawancara bebas dilakukan oleh peneliti dengan tidak menggunakan panduan khusus.

3. Dokumentasi/Studi Pustaka

Metode dokumentasi/Studi Pustaka adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, agenda dan sebagainya.<sup>5</sup> Dengan

<sup>3</sup> Gunawan, 2016. *Penelitian Kualitatif*, Hlm141-142

<sup>4</sup> Joko Subagyo, 2011, *Metode Penelitian Dalam Teori & Praktek*, Jakarta : Rineka Cipta. Hlm. 62.

<sup>5</sup> Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta, Rineka Cipta. hal 274.

demikian yang digunakan sebagai bahan Dokumentasi dalam penelitian ini berupa setiap bahan tertulis seperti buku, surat kabar, majalah, literatur-literatur lain yang memiliki keterkaitan dengan permasalahan yang diteliti. ataupun foto-foto dan film sekaligus dokumen sudah lama digunakan dalam penelitian sebagai sumber data yang dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan bahkan untuk meramalkan suatu kejadian.

### 3.7 Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Tenik pemeriksaan keabsahan yang dilakukan dalam penelitian bertujuan agar hasil sesuatu apenelitian dapat ditanggung jawab dari segala segi. Tenik pemeriksaan keabsahan data yang relevan di dalam penelitian ini adalah:

Perpanjangan keikutsertaan

Keikutsertaan peneliti sangat menentukan pada saat pengumpulan data, dengan adanya perpanjangan keikutsertaan dari yang diperoleh dikumpulkan dapat dipilih kembali dari gangguan atau penyimpangan yang terdapat dalam penelitian ini. Karena dengan perpanjang keikutsertaan dapat menguji ketidakabsahan data informasi yang dikenal oleh disteri, baik berasal dari diri sendiri maupun dari responden dan membangun kepercayaan subjek.<sup>6</sup>

---

<sup>6</sup> Ibid

Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan berperilaku yang dapat diamati.

Analisis kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskanya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis data kualitatif berjalan melalui peroses sebagai berikut:

1. Mencatat yang menghasilkan catatan lapangan, dengan hal itu diberi kode agar sumber datanya teteap dapat ditelusuri.
2. Mengumpulkan, memilah-milah, mengklasifikasikan, mensintesiskan, membuat ikhtisar, dan membuat indeksnya.
3. Berfikir, dengan jalan membuat agar kategori data itu mempunyai makna, mencari dan menemukan pola dan hubungan-hubungan, dan membuat temuan-temuan umum.

Dari uraian diatas dapat dijelaskan bahwa alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara wawancara, observasi, yang dilengkapi dengan analisis dokumen. Adapun setelah data terkumpul maka selanjutnya dianalisis dengan deskriptif yakitu analisis dengan menggunakan kalimat-kalimat yang dipadukan dengan teori-teori yang ada.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN

#### 4.1 Deskripsi Lokasi Penelitian

Berdasarkan Surat Keputusan dari delegasi Republik Indonesia (RI) maka Provinsi Sumatera Tengah pada tanggal 18 Juli 1950 menggabungkan diri ke dalam Republik Indonesia dan Kepulauan Riau diberi status daerah Otonom Tingkat II yang dikepalai oleh Bupati sebagai kepala daerah dengan membawahi empat daerah kewedanan sebagai berikut:

1. Kewedanan Tanjungpinang meliputi wilayah Kecamatan Bintan Selatan (termasuk Kecamatan Bintan Timur, Galang, Tanjungpinang Barat, dan Tanjungpinang Timur sekarang).
2. Kewedanan Karimun meliputi wilayah Kecamatan Karimun, Kundur, dan Moro.
3. Kewedanan Lingga meliputi wilayah Kecamatan Lingga, Kecamatan Singkep, dan Kecamatan Senayang.
4. Kewedanan Pulau Tujuh meliputi wilayah Kecamatan Jemaja, Siantan, Midai, Serasan, Tambelan, Bunguran Barat dan Bunguran Timur

Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia nomor 31 tahun 2003 tentang Pembentukan Kabupaten Lingga di Provinsi Kepulauan Riau. Wilayah Kabupaten Lingga mempunyai luas wilayah daratan dan lautan mencapai 211,772

km<sup>2</sup> dengan luas daratan 2.117,72 km<sup>2</sup> (1 %) dan lautan 209,654 km<sup>2</sup> (99%). Secara administrasi pemerintahan Kabupaten Lingga terdiri dari 10 Kecamatan (Kecamatan Singkep, Kecamatan Singkep Barat, Kecamatan Singkep Selatan, Kecamatan Singkep Pesisir, Kecamatan Lingga, Kecamatan Lingga Utara, Kecamatan Lingga Timur, Kecamatan Kepulauan Posek, Kecamatan Selayar dan Kecamatan Senayang). Jumlah pulau yang terdapat di Kabupaten Lingga sebanyak 531 pulau besar dan kecil 447 buah pulau diantaranya belum berpenghuni.

Kabupaten Lingga terletak di antara 0° 00' - 1° 00' Lintang Selatan dan 103° 30' - 105° 00' Bujur Timur. Adapun batas wilayah Kabupaten Lingga, antara lain:

- a. Sebelah Utara : Berbatasan dengan Kecamatan Galang Kota Batam dan Laut Natuna.
- b. Sebelah Timur : Berbatasan dengan Laut Natuna.
- c. Sebelah Selatan : Berbatasan dengan Laut Bangka dan Selat Berhala.
- d. Barat : Berbatasan dengan Laut Indragiri (Provinsi Riau).

Berdasarkan data tahun 2017 jumlah penduduk Kabupaten Lingga yaitu sebesar **88.971** jiwa. dimana jumlah penduduk laki-laki lebih mendominasi sebesar **45.365** jiwa sedangkan jumlah penduduk perempuannya yaitu sebesar **43.606** jiwa. Jumlah penduduk tertinggi di Kabupaten Lingga berada di

Kecamatan Singkep yaitu sebesar **21.888** jiwa dan yang terkecil berada di Kecamatan Singkep Selatan yaitu sebesar **1.977** jiwa.<sup>1</sup>

Iklim di daerah tersebut mempunyai sifat-sifat yaitu suhu rata-rata 26,8<sup>0</sup> C; kelembaban relatif rata-rata 84 %; Kecepatan angin rata-rata 5 Knot; tekanan udara rata-rata 1009,4 millibar; jumlah curah hujan rata-rata 13,5mm/hari; Penyinaran matahari rata-rata 52 %. Di Kabupaten Lingga mempunyai potensi air yang surplus sepanjang tahun, dengan jumlah curah hujan yang berkisar antara 2000-3500 mm/thn dengan kondisi air surplus maka potensi sumber daya air cukup besar.

Mayoritas masyarakat Kabupaten Lingga adalah melayu dan sebagian kecilnya adalah pendatang yang bergabung melebur bersama masyarakat setempat dan para pendatang tersebut masih tetap mempertahankan tradisi dan adat mereka. Demikian pula dalam penggunaan bahasa, masyarakat asli dan pendatang menggunakan Bahasa Melayu namun tetap ditemukan bahasa para pendatang seperti Cina, dan, lainnya.

Pengaruh dominan dari adat istiadat masyarakat Kabupaten Lingga puncaknya pada zaman Kerajaan Lingga – Riau, dengan dasar **Agama Islam** yang sangat kuat, sehingga menjadikan Islam sebagai budaya melayu atau melayu identik dengan Islam. Pemuka adat, pemuka adama dan pemuka masyarakat masih menjadi panutan penduduk dalam lingkungannya, mereka masih dianggap pemimpin informal yang selalu diminta pendapatnya dalam berbagai kondisi. Bahasa dan status masih terkait dengan tingkatan keturunan, seperti *Tengku, Said,*

---

<sup>1</sup> Lingga dalam angka tahun 2017

*Raja, Datuk, Encik, Wan* dan sebagainya. Pengaruh keturunan ini sangat terlihat berpengaruh dalam berbagai adat istiadat, terutama dalam upacara perkawinan.

Sarana transportasi dalam percepatan pertumbuhan ekonomi adalah tersediannya sarana dan prasarana, baik darat, udara dan terutama laut. Semuanya nanti bias berperan dalam proses produksi, koleksi, hingga distribusi barang dan jasa. Selain itu juga untuk membuka isolasi wikayah serta memperlancar pergerakan penduduk.

Pelabuhan Roro Jagoh Berada didesa Jagoh kecamatan Singkep Barat, dengan berjarak 28 Km dari pusat kota Dabo, dengan akses jalan yang cukup memadai dengan lebar jalan menuju pelabuhan 6.00 meter dan telah diaspal.

Adapun batas wilayah pelabuhan Roro jagoh antara lain :

- a. Sebelah Utara : Laut
- b. Sebelah Selatan : Sekolah, Bukit dan Rumah Masyarakat
- c. Sebelah Barat : Bukit
- d. Sebelah Timur : Bukit, Rumah Masyarakat

Pada pelabuhan Ro-Ro Jagoh Terdapat 4 ( Empat ) Tujuan dengan 3 ( Tiga ) Kapal yakni KMP. Sembilang. KMP. Kundur, dan KMP. Paray, Berikut jadwal keberangkatan kapal pada pelabuhan Ro-Ro Jagoh.

**Tabel. 4.1**  
**Jadwal Keberangkatan Kapal Roro Melalui**  
**Pelabuhan Penyeberangan Roro Jagoh**

| No | Nama kapal/<br>tujuan | Hari  |        |       |       |       |       |        |
|----|-----------------------|-------|--------|-------|-------|-------|-------|--------|
|    |                       | Senin | Selasa | Rabu  | Kamis | Jumat | Sabtu | Minggu |
| 1  | <b>KMP. Sembilang</b> |       |        |       |       |       |       |        |
|    | <b>Batam</b>          |       |        |       |       |       |       |        |
|    | Batam – Dabo          | 20.00 |        |       | 20.00 |       |       |        |
|    | Dabo - Batam          |       | 16.00  |       |       | 14.00 |       |        |
|    | <b>Kuala Tungkal</b>  |       |        |       |       |       |       |        |
|    | Dabo - Kuala Tungkal  |       |        | 20.00 |       |       | 08.00 | 20.00  |
|    | Kuala Tungkal – Dabo  | 12.00 |        |       |       |       |       | 09.00  |
| 2  | <b>KMP Kundur</b>     |       |        |       |       |       |       |        |
|    | Dabo - Tj.Pinang      |       |        | 19.00 |       |       | 08.00 |        |
|    | Tj Pinang- Dabo       |       |        | 07.00 |       | 14.00 |       |        |
| 3  | <b>KMP Paray</b>      |       |        |       |       |       |       |        |
|    | Dabo – Penarek        | 06.30 | 06.30  | 06.30 | 06.30 | 06.30 | 08.30 | 08.30  |
|    | Penarek – Dabo        | 16.30 | 16.30  | 16.30 | 16.30 | 16.30 | 15.30 | 15.30  |

Dari jadwal diatas bisa disimpulkan kalau pelabuhan Jagoh Singkep untuk saat ini memiliki ( 4 ) empat rute yakni Batam, Kuala Tungkal, Tanjung Pinang, serta Penarik, dari keempat rute tersebut hanya kapal dengan tujuan Penarik yang memiliki jadwal setiap hari.

Untuk melihat pelaksanaan tugas dinas perhubungan dalam pelayanannya pada angkutan laut merupakan sarana perhubungan yang sangat vital dan strategis

bagi masyarakat Kabupaten Lingga sebagai daerah kepulauan. Oleh karena itu, maka pembangunan di bidang pelayaran terus ditingkatkan dan diperluas termasuk penyempurnaan manaje-men dan dukungan fasilitas pelabuhan.

#### 4.2 Identitas Responden

Sesuai dengan subjek penelitian yang dijadikan Informan penelitian yakni Kepala Dinas Perhubungan, kabid Perhubungan Darat, Sekretaris, Staf Dinas Perhubungan dan Masyarakat.Kabupaten Lingga dengan jumlah 18 Informan..

Berikut ini dideskripsikan identitas responden menurut kelompok jenis kelamin, tingkatan umur dan pendidikan terakhir responden.

##### 4.2.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Untuk kelengkapan data, maka untuk melihat pelaksanaan tugas dinas perhubungan dalam pelayanan identitas responden dicantumkan jenis kelamin dari responden. Untuk melihat identitas responden berdasarkan jenis kelamin, dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 4.2**

**Distribusi identitas responden berdasarkan jenis kelamin Penelitian Tentang Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga**

| No | Jenis Kelamin | Jumlah | Persentase (%) |
|----|---------------|--------|----------------|
|    | Laki-laki     | 14     | 78%            |
| 2  | Perempuan     | 4      | 22%            |
|    | Jumlah        | 18     | 100%           |

Sumber: Olahan data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.2 tersebut secara keseluruhan terlihat bahwa jumlah responden yang berjenis kelamin laki-laki berjumlah 14 orang dengan persentase 78%, sedangkan responden perempuan berjumlah 6 orang dengan persentase 22%. Dari hasil tersebut dapat dilihat bahwa mereka yang menggunakan jasa angkutan penyeberangan dan disimpulkan bahwa responden yang mendominasi adalah responden berjenis kelamin laki-laki.

#### 4.2.2 Responden Menurut Tingkat Umur

Umur responden merupakan faktor pendukung dan mempengaruhi kemampuan dan ketelitian untuk melihat Pelayanan Tugas Dinas Perhubungan serta memberikan penilaian secara objektif. Berikut ini adalah tabel identitas responden berdasarkan tingkatan umur.

Tabel 4.3

**Distribusi identitas reponden berdasarkan tingkat umur Penelitian Tentang Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga**

| No     | Usia (tahun) | Jumlah | Persentase (%) |
|--------|--------------|--------|----------------|
| 1      | <20 Tahun    | 0      | 0 %            |
| 2      | 21-30 Tahun  | 5      | 27 %           |
| 3      | 31-40 Tahun  | 9      | 50 %           |
| 4      | >40 Tahun    | 4      | 23 %           |
| Jumlah |              | 18     | 100 %          |

Sumber: Olahan data Penelitian, 2019

Dari tabel 4.3 di atas dapat diketahui bahwa tingkat umur responden yang berumur <20 tahun berjumlah 0 orang yang berarti 0%, umur 21-30 tahun berjumlah 5 orang dengan persentase 27%, umur 31-40 tahun berjumlah 9 orang dengan persentase 50%, sedangkan umur >40 tahun berjumlah 4 orang dengan persentase 23%. Berdasarkan tingkat umur responden di atas, maka disimpulkan bahwa responden adalah mereka yang berada di usia produktif dan dapat memberikan jawaban secara objektif terhadap Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga.

#### **4.2.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan**

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting untuk melihat Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan dalam Penerapan Standard pelayanan pelabuhan angkutan penyebrangan roro jagoh di kehidupan kita. Pendidikan merupakan suatu proses kehidupan untuk melihat pelaksanaan tugas dinas perhubungan mengembangkan diri tiap individu untuk dapat hidup dan melangsungkan kehidupan. Sehingga menjadi seorang atau individu yang terdidik itu sangat penting. Untuk melihat Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga. Dalam penelitian ini, tingkat pendidikan responden berbeda beda satu sama lain. Pendidikan responden merupakan salah satu kriteria yang sangat penting, karena tingkat pendidikan mempengaruhi tingkat analisa dan penjelasan informasi untuk melihat

Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan. Sehingga identitas reponden berdasarkan tingkat pendidikan merupakan salahsatu kriteria yang wajib dipenuhi.

Tingkat pendidikan responden untuk melihat Pelayanan Tugas Dinas Perhubungan penelitian ini dapat kita lihat dari tabel 4.5 berikut ini:

**Tabel 4.4**  
**Distribusi identitas reponden berdasarkan tingkat Pendidikan Penelitian Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga**

| No     | Pendidikan Terakhir | Jumlah | Persentase (%) |
|--------|---------------------|--------|----------------|
| 1      | SD                  | 0      | 0%             |
| 2      | SMP/ SLTP           | 0      | 0%             |
| 3      | SMA/ SLTA           | 12     | 67%            |
| 4      | DIPLOMA             | 1      | 5%             |
| 5      | SARJANA             | 5      | 28%            |
| 6      | PASCA SARJANA       | 0      | 0%             |
| Jumlah |                     | 18     | 100%           |

*Sumber: Olahan data Penelitian, 2019*

Dari tabel 4.4 dapat dilihat bahwa reponden dengan pendidikan SD berjumlah 0 orang yang berarti besar persentasinya adalah 0%, tingkat pendidikan SMP/SLTP berjumlah 0 orang dengan persentasi 0%, tingkat pendidikan SMA/SLTA berjumlah 12 orang dengan persentase 67%. Untuk tingkat Diploma berjumlah 1 orang dengan persentase 5%, tingkat sarjana/ S1 berjumlah 5 orang dengan persentase 28%, sedangkan pada tingkat pendidikan Pasca sarjana/S2 berjumlah 0 orang dengan persentase 0 %.

Dari data tabel tersebut, kita dapat lihat bahwa tingkat pendidikan SMA/SLTA mendominasi tingkatan pendidikan responden untuk melihat peran pelayanan dinas perhubungan penelitian ini. Dan dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan yang bermacam-macam ini akan mampu menganalisa dan memberikan jawaban tentang Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Simgkep Barat Kabupaten Lingga.

#### **4.3 Pembahasan Hasil Penelitian**

Pelayanan sebagai fungsi dasar dari suatu pemerintah sampai saat ini masih tetap menjadi diskursus yang memiliki nilai urgensi yang sangat tinggi seiring dengan permasalahan-permasalahan yang masih sangat banyak dikeluhkan oleh sebagian sifat masyarakat dalam proses penyelenggaraan pelayanan public, karena secara realita hampir seluruh masyarakat pasti akan bersinggungan dan bersentuhan dengan pelayanan publik yang diberi lembaga pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan hidupnya. Sehingga masalah penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi sesuatu pembicaraan yang serius baik bagi unsur masyarakat yang menerima pelayanan publik maupun unsur institusi pemerintah yang meleksanakan perosen penyelenggaraan pelayanan publik, dan hal ini merupakan suatu gejala umum yang terjadi pada proses pelayanan publik yang dilaksanakan oleh institusi pemerintah.

Dalam kamus Besar Bahasa Indonesia dinyatakan dengan jelas tentang pengertian dari pelayanan, yakni “Pelayanan adalah suatu-usaha untuk membantu

menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan oleh orang lain. Sedangkan pengertian *service* dalam Oxford (2000) didefinisikan sebagai “a system that provides something that the public needs, organized by the government or a private company”. Oleh karenanya, pelayanan akan berfungsi sebagai sebuah system yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, khususnya kebutuhan dasar masyarakat”.

Pandangan yang hampir sama tentang pengertian dari konsep tentang pelayanan juga dinyatakan oleh Gronross, pengertian dari pelayanan menurut Gronross (1990 ; 27), yakni ; “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya sesuai interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pemberi pelayanan yang dimaksud untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dan konsumen/pelanggan”.<sup>2</sup>

Pengertian dari pelayanan yang diberikan oleh Gronross diatas lebih menekankan bahwa pelayanan merupakan suatu rangkaian dari aktivitas, dan bersifat tidak berwujud secara nyata yang merupakan hasil dari suatu proses interaksi antara unsur konsumen sebagai penerima pelayanan dengan unsur karyawan sebagai orang pemberi pelayanan. Pelayanan juga merupakan sesuatu yang disediakan atau dipenuhi oleh unsur perusahaan sebagai suatu bentuk

---

<sup>2</sup> Gronross ,1990 konsep pelayannya, Hal 27

pemecahan permasalahan dan dalam upaya pemenuhan dari berbagai bentuk kebutuhan dari unsur konsumen atau pelanggan.

Terkait dengan konsep atau pengertian tentang pelayanan, maka Soetopo dalam Napitupulu (1999) memberikan definisi tentang pelayanan, adalah sebagai berikut; “suatu usaha atau rangkaian usaha untuk membantu menyiapkan menyiapkan (mengurus) atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain. Atau dapat juga diartikan bahwa pelayanan adalah serangkaian dari suatu kegiatan atau proses dari upaya pemenuhan berbagai kebutuhan dari orang lain atau masyarakat secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat, lebih cepat dirasakan dari pada dimiliki dan unsur pelanggan sebagai unsur yang membutuhkan akan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam mengkonsumsi atau menerima jasa-jasa yang telah diberikan tersebut”.

Definisi yang lebih sederhana dan lebih bersifat umum tentang konsep dari pelayanan juga diberikan oleh Ivancevich, dkk. (1997 : 448), yang menyatakan tentang pelayanan bahwa; *“pelayanan adalah merupakan produk-produk yang tidak bersifat kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan adanya usaha-usaha dari unsur manusia yang menggunakan peralatan dalam memenuhi berbagai bentuk kebutuhannya dalam kehidupan”*.<sup>3</sup>

Definisi tentang konsep dari pelayanan yang diberikan oleh Soetopo di atas terlihat lebih menekankan kepada adanya suatu proses, atau rangkaian dari berbagai kegiatan/aktivitas yang diselenggarakan oleh unsur institusi birokrasi

---

<sup>3</sup> Ivancevich, dkk , 1997 manajemen pelayanan, Hal. 448

pemerintah untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan dari unsur masyarakat, sehingga pada hakekatnya pelayanan menjadi hak bagi unsur masyarakat yang membutuhkannya, sedangkan pelayanan bagi unsur pemerintah merupakan suatu bentuk kewajiban yang harus dijalankan atau dilaksanakan oleh pemerintah sebagai fungsi dasar dari pemerintah.

Sedangkan pelayanan publik menurut Sinambela (2005 : 5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan keputusan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.<sup>4</sup>

Dalam melakukan pelayanan tentunya semua orang menginginkan pelayanan yang berkualitas, pelayanan yang berkualitas menurut Osborne dan Gebler (1995), sedangkan Bloom (1981), antara lain memiliki ciri-ciri seperti : tidak produktif (birokratis), terdistribusi dan terdesentralisasi, serta berorientasi kepada pelanggan.

Sinambela dkk (2006 : 6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

- 1) Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disertakan secara memadai serta semua dimengerti;

- 2) Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawab, pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperlihatkan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social, dan
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Salah satu fungsi pemerintah adalah menyelenggarakan kegiatan pembangunan dan pelayanan sebagai bentuk dari tugas umum pemerintah untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Birokrasi merupakan instrument pemerintah. Untuk mewujudkan pelayanan publik yang efisien dan efektif dan berkeadilan. Transparan dan akuntabel. Hal ini berarti untuk melaksanakan fungsi pemerintah dengan baik maka organisasi birokrasi harus profesional, aspiratif, dan memiliki daya tanggap yang tinggi terhadap masyarakat yang dilayani agar masyarakat pengguna jasa merasa puas terhadap pelayanan yang diterimanya

Di Kecamatan singkep barat pelaksanaan fungsi pemerintahan dalam hal pelayanan publik pada pelaksanaan tugas dinas perhubungan dalam pelayanan pelabuhan angkutan penyebrangan roro jagoh di kecamatan singkep barat Kabupaten Lingga pada dasarnya sudah terlaksana, namun dalam pelaksanaan tersebut masih terdapat hal-hal yang dianggap tidak sesuai dengan Standar Oprasional Pelayanan.

Sehingga kualitas dalam pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pelabuhan Angkut Penyebrangan dapat dianalisis melalui hasil penelitian sebagai berikut :

#### **1. Transparansi**

Pelayanan yang bersifat terbuka, dimana pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan dalam pelayanan pelabuhan angkutan penyeberangan Roro Jagoh di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga, sifat pelayanan yang terbuka sengaja dilakukan agar dalam pelayanan bisa mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Adapun hasil *Observasi* atau pengamatan yang dilakukan peneliti dilapangan berkaitan dengan Transparansi pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses, disediakan serta secara memadai dan mudah untuk dimengerti, dalam observasi yang dilakukan penulis belum menemukan keterbukaan tersebut, namun untuk beberapa pelayanan lain sudah ada bisa dilihat

seperti pegawai yang bekerja dan jumlah tenaga namun secara keseluruhan keterbukaan informasinya belum optimal.

wawancara yang diperoleh dengan kepala Dinas Perhubungan dengan pertanyaan sebagai berikut :Apakah menurut Bapak ada transparansi Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga ?

Adapun jawaban dari Kepala Dinas Perhubungan yaitu

*“Dinas perhubungan merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan dalam bidang perhubungan yang menjadi kewenangan daerah, tugas dinas perhubungan adalah membantu bupati melaksanakan urusan pemerintahan dibidang perhubungan yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten. Dinas mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang perhubungan, meliputi urusan pelayaran namun dalam melakukan pelayanan pelabuhan angkutan penyebrangan masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan pelayanannya (Senin 21 Juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)*

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kabid Perhubungan Darat pada Tanggal 21 Juli 2019 dengan pertanyaan sebagai berikut :

Apakah menurut Bapak/Ibu ada Transparansi dalam Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga ?

*“Transparansi atau keterbukaan berarti keputusan yang diambil dan pelaksanaannya dilakukan dengan cara atau mekanisme yang mengikuti aturan atau regulasi yang ditetapkan oleh lembaga transparansi juga bisa berarti bahwa informasi yang berkaitan dengan organisasi tersedia secara mudah dan bebas serta bisa diakses oleh mereka yang terkena dampak kebijakan yang dilakukan oleh organisasi,transparansi dalam melakukan pelayanan pelabuhan angkutan penyebrangan sudah dilakukan namun belum terlaksana dengan baik karna tiket yang ada di pelabuhan terkadang tidak memadai untuk masyarakat yang ingin melakukan penyebrangan sehingga mereka menunda untuk melakukan penyebrangan. Disamping itu terkait dengan keberangkatan kapal terutama tujuan Batam,Kuala tungkal dan Tanjung Pinang, jam keberangkatan kapal yang*

*tidak sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. (Senin 21 Juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)*

Selanjutnya Penulis masih ingin mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pelayanan Dinas Perhubungan oleh sebab itu penulis masih melakukan wawancara dengan Sekretaris , dimana pertanyaannya adalah :

Bagaimana standar Pelayanan atau yang di sebut SOP yang digunakan Dinas dalam Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga?

Sebagaimana yang dikatakan oleh Sekretaris Dinas Perhubungan pada Tanggal 21 Juli 2019 sebagai berikut :

*“Standar Oprasional Prosedur (SOP) adalah dokumen yang berkaitan dengan prosedur yang dilakukan secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan biaya yang serendah-rendahnya. SOP biasanya terdiri manfaat, kapan dibuat atau direvisi, metode penulisan prosedur, serta dienkapi oleh bagan flowchart di bagian akhir. Pelayanan tugas dinas perhubungan dalam pelayanan pelabuhan angkutan penyebrangan Roro Jagoh di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga belum terlaksana dengan baik sesuai dengan SOP. ”(Wawancara pada Selasa, 21 Juli 2019 ).*

Penulis masih ingin mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pelayanan Dinas Perhubungan dalam pelayanan pelabuhan angkutan penyeberangan oleh sebab itu penulis masih melakukan wawancara dengan masyarakat dengan pertanyaan yang sama dimana pertanyaannya adalah :

Bagaimana menurut Bapak tugas yang dilakukan dalam Pelayanan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh oleh Dinas Perhubungan Kabupaten Lingga

Sebagaimana yang dikatakan penumpang pada Tanggal 21 Juli 2019 dengan jawaban yang sama sebagai berikut :

*“Dalam pelayanan angkut penyebrangan Roro Jagoh oleh Dinas perhubungan mereka menjalankan tugasnya dengan baik namun terkadang dalam pelayanan juga mereka tidak bisa memuaskan kami dalam arti terkendala dalam soal tiket, jam keberangkatan penyeberangan ”(Wawancara pada Selasa, 21 Juli 2019 ).*

Masih untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan tugas dinas perhubungan dalam pelayanan pelabuhan angkutan penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga pada tanggal 22 Juli 2019, dengan pertanyaan :Bagaimana menurut Bapak Keseimbangan Hak yang digunakan dalam Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyeberangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga? Adapun jawaban dari staf Dinas Perhubungan Kabupaten Lingga yang bisa penulis rangkum untuk melihat pelayanan Dinas Perhubungan bentuk wawancara sebagai berikut :

*“keseimbangan hak dalam pelaksanaan tugas Dinas Perhubungan yang mana yang saya lihat bahwa masih belum adanya keseimbangan karna yang namanya seimbang itu tidak ada yang merasa keberatan antara pihak yang satu dan yang lainnya sehingga semua orang yang melakukan pelayanan dan di layani akan merasa puas dengan hasilnya. ” (Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019 ).*

Sedangkan berdasarkan hasil *observasi* dilapangan, penulis melihat untuk melihat Pelayanan Dinas Perhubungan kategori ataupun indikator transparansi untuk melihat Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan dalam pelayanan pelabuhan angkutan Roro jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga untuk melihat pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan sejauh ini berupaya

melakukan Transparansi dinilai masih sangat minim dimana belum terjadinya hubungan yang harmonis antara staf dengan atasan dan atasan dengan staf namun sudah dilaksanakan akan tetapi belum secara keseluruhan oleh sebab itu masih perlunya Transparansi agar pelayanan yang baik sehingga pemberdayaan guna meningkatkan kualitas pelayanan dinas Perhubungan Kabupaten Lingga dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara, dan Observasi tersebut dan Dari pemaparan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan kabupaten Lingga tersebut, **penulis menganalisa** bahwa Pelaksanaan tugas dinas perhubungan dalam penerapan standard pelayanan pelabuhan angkutan penyebrangan Roro Jagoh di kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga berdasarkan beberapa teknik pengumpulan data dan beberapa indikator diantaranya Transparansi masih ada beberapa informasi atau pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan belum terbuka. Seperti data terkait jadwal keberangkatan yang tidak pasti jam keberangkatannya dan juga masalah data pendapatan atau retribusi masuk pelabuhan. Ini disebabkan karena kurangnya atau tidak pahamnya pengetahuan terkait keterbukaan publik. Pada umumnya indikator trnsparansi sudah berjalan dengan sesuai edengan peraturan perundang – undangan yang berlaku tetapi pemahaman terkait keterbukaan publik masih minim..

## 2. Akuntabilitas

Yang dimaksud akuntabilitas untuk melihat pelayanan Dinas Perhubungan penelitian ini adalah penggunaan akuntabilitas manusia untuk mencapai tujuan-tujuan individu maupun organisasi melalui akuntabilitas .

Sesuai teknik pengumpulan data yaitu penulis melakukan *obsevasi* utama berkaitan dengan akuntabilitas yang mana dapat dieprtanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan penulis mengamati terkait pertanggung jawaban masih dikategorikan pada pelayanan yang kurang. Namun untuk beberapa aktivitas lain sudah bisa dipertanggungjawabkan tapi belum optimal.

Berikut hasil wawancara yang diperoleh dengan Kepala Dinas Perhubungan , pada tanggal 21 Juli 2019 , dengan pertanyaan : Bagaimana menurut Bapak Akuntabilitas yang digunakan dalam Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagon Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga?

Adapun jawaban dari Kepala Dinas Perhubungan yaitu :

*“ akuntabilitas adalah suatu peningkatan dari rasa tanggung jawab, suatu yang lebih tinggi mutunya dari suatu tanggung jawab sehingga memutuskan atasan. Selain itu akuntabilitas adalah cocok atau sesuai dengan yang diharapkan oleh oranglain tentang keputusan dan tingkah yang diambil. Dinas Perhubungan dalam melaksanakn akuntabilitas masih jauh dari kata baik karna sebagian dari staf belum memiliki rasa tanggung jawab atas suatu pekerjaannya terutama dalam melayani masyarakat yang ingin berpergian menggunakan angkutan penyebranan terkadang disana staf tidak bertanggung jawab untuk meleyani dengan baik”.*(Senin 21 Juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten lingga pada Tanggal 21 Juli 2019 dengan pertanyaan sebagai berikut :

Bagaimana menurut Bapak Kesamaan Hak yang digunakan dalam Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga?

*“kesamaan hak adalah sesuatu yang mutlak harus di terima oleh orang banyak. Jika ada sekelompok orang, di mana mereka tidak mendapatkan persamaan haknya, maka sekelompok orang itu akan merasa tidak dianggap persamaan hak seseorang dari sejak lahir. Namun kesamaan hak yang di gunakan dalam pelaksanaan tugas dinas perhubungan dalam pelayanan pelabuhan angkutan penyebrangan Roro Jagoh seperti yang saya lihat bahwa belum berjalan dengan baik karna masih adanya beberapa orang tidak diberikan kesamaan hak, dari yang saya lihat pula mereka tidak diberikan kesamaan hak karna ada keluarga terdekat mereka juga membutuhkan hal tersebut, jadi dia lebih didahulukan dari pada yang lain. (Senin 21 Juli 2019 PUKUL 10.46 WIB)*

Selanjutnya Penulis masih ingin mendapatkan informasi yang berkaitan dengan peranan Pelayanan Dinas Perhubungan oleh sebab itu penulis masih melakukan wawancara dengan Sekretaris Dinas Perhubungan dimana pertanyaannya adalah : Menurut Bapak Bagaimanakah koordinasi yang dilakukan antara pemerintah Daerah dan pemerintah kecamatan dalam proses Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga

Sebagaimana yang dikatakan oleh Bapak Sekretaris Dinas perhubungan pada Tanggal 21 Juli 2019 sebagai berikut :

*“sejauh ini yang saya lihat, koordinasi yang dilakukan pemerintah daerah dan pemerintah kecamatan dalam proses Pelaksanaan Tugas dinas perhubungan dalam pelayanan pelabuhan Roro Jagoh sudah baik, kita lihat dari standar oprasionalnya disana kita lihat bahwa koodrinasi mereka dalam mencapai SOP.”(Wawancara pada Selasa, 21 Juli 2019 ).*

Penulis masih ingin mendapatkan informasi yang berkaitan dengan staf Pelayanan Dinas Perhubungan dalam menegakkan pelayanan oleh sebab itu penulis masih melakukan wawancara dengan masyarakat dimana pertanyaannya adalah :Apa hambatan-hambatan yang dihadapi dalam menjalankan tugas Dinas Perhubungan tersebut?

Sebagaimana yang dikatakan oleh staf pada Tanggal 21 Juli 2019 dengan jawaban yang sama sebagai berikut :

*“Dalam menjalankan tugas sebagai Dinas Perhubungan tersebut ada beberapa hambatan yang dihadapi diantaranya adalah bahwa tugas tersebut dihadapkan pada pertimbangan sesama staf tertentu menjadi rumit untuk memberikan tindakan, hal ini lebih kepersoalan rasa dan hati, sehingga bagaimanapun sulit untuk melakukan ketegasan dalam menjalankan tugas tersebut maka yang selalu dikedepankan adalah pendekatan persuasive agar secara bersama-sama untuk menjalankan kewajiban sebagai staf.”(Wawancara pada Selasa, 21 Juli 2019 ).*

Sedangkan berdasarkan hasil observasi dilapangan, penulis melihat untuk Penerapan standard pelayanan Dinas Perhubungan kategori ataupun indikator Akuntabilitas untuk melihat Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan dalam penerapan standard pelayanan pelabuhan angkutan penyebrangan Roro Jagoh Kecamatan singkep barat Kabupaten Lingga sejauh ini berupaya melakukan akuntabilitas agar dapat dinilai masih sangat minim dimana belum terjadinya hubungan yang harmonis antara Staf dengan atasan dan atasan dengan Staf namun sudah dilaksanakan akan tetapi belum secara keseluruhan oleh sebab itu masih perlunya akuntabiitas agar dapat dikatakan berperan yang baik sehingga pemberdayaan guna meningkatkan kualitas dari Staf Dinas Perhubungan dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara, dan Observasi tersebut dan Dari pemaparan hasil wawancara dengan Kepala Dinas Perhubungan yang Ada di Kabupaten Lingga tersebut, **penulis menganalisa** bahwa pelaksanaan tugas Dinas Perhubungan dalam Penerapan Standard pelayanan pelabuhan angkutan penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga dengan beberapa indikator yang salah satu diantaranya yaitu kondisional dimana penulis menganalisa dari pengamatan, wawancara penulis melihat Akuntabilitas dilakukan namun ada beberapa hal disana seperti jam keberangkatan terkadang memeng tidak tepat waktu tetapi ini juga belum bisa dikatakan kondisional pertanggungjawabannya yang berjalan secara Optimal.

### 3. **Kondisional**

Selanjutnya penulis melakukan *observasi*, untuk melihat dan mengamati unsur indikator kondisional , adapun hasil obervasi awal pada indikator kondisional penulis mengamati pelayanan ini masih belum sesuai dan belum bisa menyesuaikan dengan waktu dan kondisi keberangkatan. Ada yang memang pas pada jadwal ada yang tidak pas pada jadwal.

Berikut hasil wawancara yang diperoleh dengan kepala dinas perhubungan, pada tanggal 21 Juli 2019 , dengan pertanyaan : Bagaimanakah Pelayanan Dinas Perhubungan terhadap kasus atau pengaduan dari staf apakah Dinas Perhubungan berperan langsung atau hanya menunggu pengaduan ?

*“menurut saya Pelayanan Dinas Perhubungan berperan selama ini bersifat dalam menunggu pengaduan yang disampaikan kepada Dinas Perhubungan”*

Sebagaimana yang dikatakan oleh Staf pada Tanggal 21 Juli 2019 sebagai berikut

*“jawaban yang sama sejauh ini Pelayanna Dinas Perhubungan bertindak atau berperan ya ketika ada pengaduan dan kalau dikatakan inovasi belum ada inovasi dalam penegakan kode etik”..*

Berikut hasil wawancara yang diperoleh Kabid Perhubungan Darat Dinas Perhubungan, pada tanggal 21 Juli 2019 , dengan pertanyaan :

Menurut bapak bagaimana dengan sarana dan prasarana dan apa yang menjadi kendala bagi Pelayanan Dinas Perhubungan dalam menindak lanjuti pengaduan atau penegakan kode etik ? Sebagaimana yang dikatakan oleh Kabid Perhubungan Darat Dinas Perhubungan pada Tanggal 21 Juli 2019 sebagai berikut :

*“menurut saya kendala terbesar itu adalah fasilitas yang tidak tersedia seperti fasilitas yang ada dipelabuhan,tiket, areal parkir karena keterbatasan untuk melengkapi itu semua. Sehingga keterbatasan itu menjadi alasan bagi Dinas Perhubungan yang belum bisa menjalankan tugasnya secara optimal..*

Masih untuk mendapatkan informasi mengenai kondisional penulis mencoba menguraikan hasil wawancara yang diperoleh dari lapangan dengan Staf pada tanggal 22 Juli 2019 , dengan pertanyaan : Bagaimana kondisional pelayanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan kepada masyarakat ?

Adapun jawaban dari Staf Dinas Perhubungan yang bisa penulis rangkum untuk melihat tugas Dinas Perhubungan dalam bentuk wawancara sebagai berikut :

*“untuk saat ini kondisi pelayanan masih belum ada yang berubah ataupun tambahan ” (Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019 ).*

Selanjutnya untuk memperkuat dan mencocokkan antara jawaban Kabupaten Lingga dengan masyarakat maka penulis merasa perlu untuk melakukan wawancara kembali dengan penumpang atau masyarakat terkait hal kondisional dengan pertanyaan yang sama terkait bagaimana kondisional pelayanan yang diberikan Dinas Perhubungan di pelabuhan Roro ini ?

Adapun jawaban dari Penumpang atau masyarakat yang bisa penulis rangkum untuk melihat tugas Dinas Perhubungan dalam bentuk wawancara sebagai berikut :

*“untuk saat ini kondisi pelayanan biasa – biasa aja. Yang kami keluhkan adalah terkait dengan jadwal atau waktu pasti keberangkatan. Ini yang sering berubah – rubah. Di jadwal berangkat jam 5 sore tapi kenyataannya kapal berangkat jam 10 malam Sehingga kami lebih banyak menunggu di pelabuhan. ”*  
(Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019 ).

Kemudian penulis melakukan wawancara dengan staf Dinas Perhubungan yang terkait hal akuntabilitas , dimana penulis melakukan wawancara pada tanggal 22 Juli 2019 dengan pertanyaan sebagai berikut : Bagaimana Komitmen Pelayanan Dinas Perhubungan dalam menjalankan tugasnya yang sesuai dengan aturan kode etik dalam penegakan disiplin staf ?

Adapun jawaban dari staf yang bisa penulis rangkum untuk melihat peran Pelayannya Dinas Perhubungan bentuk wawancara juga sebagai berikut :

*“saya melihat Pelayanan Dinas Perhubungan belum melaksanakan tugasnya secara optimal, permasalahannya bukan semata-mata karena fasilitas yang tidak tersedia, tetapi karena komitmen Pelayanan Dinas Perhubungan itu belum sepenuhnya berkomitmen, memang terdapat pengaduan telah diproses dan di respon namun hasilnya belum seperti apa yang diharapkan, kalau dijadikan fasilitas yang tidak tersedia sebagai alasan untuk tidak berperan namun jika berkomitmen itu jauh lebih penting, tentu dengan kondisi apapun, Pelayanan Dinas Perhubungan akan bisa melaksanakan tugasnya, kemudian saya melihat belum ada kekompakan antara staf Pelayanan Dinas Perhubungan satu dengan*

*staf Pelayanna Dinas Perhubungan lainnya, sehingga itu menjadi kendala Pelayanna Dinas Perhubungan dalam menjalankan tugas dan fungsinya, kaena tanpa komitmen yang tinggi maka tugas Pelayanna Dinas Perhubungan itu, tidak akan dapat dilaksanakan secara optimal, secara regulasi Pelayanan Dinas Perhubungan sudah cukup alat untuk menjalankan tugasnya tentang tatacara berbicara Pelayanan Dinas Perhubungan pun sudah ditetapkan, untuk menjadi pedoman dasar bagi Pelayanna Dinas Perhubungan dalam menjalankan tugas-tugasnya.” (Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019 ).*

Wawancara kembali dengan Kepala Dinas Perhubungan terkait hal akuntabilitas , dimana penulis melakukan wawancara pada tanggal 22 Juli 2019 dengan pertanyaan sebagai berikut : Bagaimana menurut Bapak peran dan Kinerja Dinas Perhubungan ?

Adapun jawaban dari Kepala Dinas Perhubungan yang bisa penulis rangkum untuk melihat peran Pelayanna Dinas Perhubungan bentuk wawancara juga sebagai berikut :

*“jika ditanya peran dan tugasnya menurut saya Pelayanan Dinas Perhubungan sudah menjalankan tugasnya, dilihat dari beberapa masalah sudah mereka respond an proses, namun disini yang lemah segi hasilnya yang belum tampak, hasil dari tindak lanjut kasus yang diproses, ya seperti dalam atribut atau pakaian masih banyak staf yang tidak memakai seragam.” (Wawancara pada Selasa, 22 Juli 2019 ).*

Selanjutnya berdasarkan observasi dan wawancara yang di paparkan diatas maka penulis melakukan analisa penelitian berkaitan dengan indikator kondisional yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan sesuai prinsip efisiensi dan efektivitas suatu pelayanan pada indikator kondisional belum berjalan optimal artinya kondisional yang dilakukan pada pelayanan roro jagoh belum berjalan optimal.Disamping itu masih ada keluhan dari penumpang atau masyarakat terkait dengan jam keberangkatan yang sering berubah – ubah.

#### 4. Partisipatif

Yang dimaksud dengan partisipatif adalah keperan sertaan semua anggota atau wakil-wakil masyarakat untuk ikut membuat keputusan adalah keperansertaan semua anggota atau wakil-wakil masarakat untuk ikut membuat keputusan dalam proses perencanaan dan pengelolaan pembangunan termasuk di dalamnya memutuskan tentang rencana-rencana kegiatan yang akan dilaksanakan, manfaat yang diperoleh, serta bagian melakanakan dan mengevaluasi hasil pelaksanaannya.

Berdasarkan *Observasi*, yang penulis lakukan untuk mengamati indikator partisipatif yang dapat mendorong peran serta masyarakat memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat disini penulis melihat dari pengamatan partisipatif cukup berjalan dengan baik karna juga masyarakat sangat membutuhkan pelayanan yang ada pada roro jagoh. Untuk itu antusias masyarakat yang diamati cukup optimal.

Berikut hasil wawancara yang diperoleh dengan kepala Dinas Perhubungan, pada tanggal 22 juli 2019, dengan pertanyaan : Berapakah Jumlah biaya yang dibebankan ke penumpang atau masyarakat dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya) ?

Adapun jawaban dari Kepala Dinas Perhubungan yaitu :

“ *Biaya yang dibebankan pada setiap pelayanan, salah satunya pada pelayanan retribusi tiket masuk pelabuhan yang berbeda antara penumpang, kendaraan roda dua dan roda empat atau lebih ,harga yang ditetapkan ini bisa saja naik dalam sewaktu-waktu*”.

Selanjutnya penulis masih ingin mendapatkan informasi yang berkaitan dengan pelayanan Dinas Perhubungan oleh sebab itu penulis masih melakukan wawancara dengan Kabid Perhubungan Darat, pada Tanggal 22 juli 2019, dengan pertanyaan : “Bagaimana pelayanan yang diberikan bersifat gratis pada pelayanan pelabuhan ?”

Sebagaimana yang telah dikatakan oleh kepala Dinas Perhubungan pada Tanggal 22 juli 2019 dengan jawaban sebagai berikut :

*“Dalam pelayanan yang bersifat gratis pada pelayanan pelabuhan kita menurut saya masih kurang bukan dari pelayanan namun dari segi fasilitas yang disediakan tidak memadai untuk penumpang yang akan berpergian, salah satu pelayanan gratis yang diberikannya adalah parkir kendaraan yang mana masih belum memadai”.*

Sedangkan hasil observasi dilapangan, penulis melihat pelayanan Dinas Perhubungan untuk kategori atau indikator partisipatif untuk melihat pelayanan dinas dalam Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga. Yaitu ikut sertanya masyarakat di sekitar pelabuhan roro dengan memberikan pelayanan berupa jasa angkut barang dari terminal penumpang ke dalam kapal. sejauh ini berupaya melakukan partisipatif terjadinya hubungan yang harmonis antara Dinas Perhubungan dan Masyarakat sekitar, atasan dengan staf namun sudah dilaksanakan akan tetapi belum secara keseluruhan oleh sebab itu masih perlunya partisipatif agar dapat dikatakan kondisional yang baik sehingga untuk meningkatkan kualitas dari pelayanan kabupaten Lingga dapat dapat terlaksana dengan baik.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dari pemaparan hasil wawancara dengan responden yang ada di Dinas Perhubungan Kabupaten Lingga tersebut, **penulis menganalisa** belum berjalan dengan optimal.

## 5. Kesamaan Hak

Setiap warganegara berhak mendapatkan hak-hak azasinya yang meliputi hak azasi pribadi, hak azasi ekonomi, hak azasi politik, hak azasi social dan kebudayaan, hak azasi mendapatkan pengayoman dan perlakuan yang sama dalam hukum dan pemerintahan serta hak azasi terhadap perlakuan tata cara peradilan dalam UUD 1945

Selanjutnya penulis melihat dan mengamati unsur indikator Kesamaan Hak, yang dilakukan dengan cara *observasi* lapangan dimana kesamaan hak disini pelayanan dituntut untuk tidak diskriminatif dari aspek manapun khususnya suku, ras, agama, golongan dan status sosial nah disini penulis melihat dari hasil obsertasi ini sudah cukup baik namun belum optimal.

Berikut hasil wawancara yang diperoleh dengan Sekretraris Dinas Perhubungan, pada Tanggal 22 juli 2019, dengan Pertanyaan : Menurut Bapak bagaimana dengan daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan ?

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Lingga pada Tanggal 22 juli 2019 sebagai berikut :

*“Daftar produk layanan yang dihasikan dari setaip pelayanan ini biasanya dilakukan laporan di setiap bulannya di dalam pelaporan tersebut mencatat*

*setiap pelayanan yang dilakukan dalam pelayanan baik dari penjualan retribusi tiket masuk pelabuhan, kapal yang sandar dll.*

Berikut hasil wawancara yang diperoleh dengan penumpang, pada Tanggal 22 juli 2019, dengan Pertanyaan : Menurut Ibu bagaimana dengan kesamaan hak layanan yang diberikan oleh Dinas Perhubungan dalam Pelayanan di Pelabuhan Roro jagoh ?

Sebagaimana yang dikatakan oleh penumpang pada Tanggal 22 juli 2019 sebagai berikut :

*“pada waktu keberangkatan dapat terlihat bahwa penumpang yang mempunyai faktor kedekatan baik itu saudara ataupun teman lebih di dahulukan untuk masuk ke kapal, sedangkan kami yang orang biasa ikut aturan aja. Begitu juga dengan pembelian tiket. Kami terpaksa berdiri untuk ngantri beli tiket sedangkan mereka bias langsung dapat tiket dengan bantuan dari petugas yang berada di tempat penjualan tiket tersebut.*

Dari keterangan diatas baik hasil observasi maupun hasil wawancara maka **penulis menganalisis** atau dapat menarik suatu kesimpulan dari indikator kesamaan hak dimana untuk pelayanan yang diberikan sudah cukup baik namun belum optimal karna disisi kesamaan hak penulis melihat untuk penumpang yang sedikit ada titipan dan yang banyak titipan juga sedikit dibedakan namun disini hak untuk mendapatkan pelayanan sudah sama dan cukup baik namun belum optimal.

## **6. Keseimbangan Hak**

Keseimbangan hak adalah sesuatu yang mutlak menjadi milik kita dan penggunaannya tergantung kepada kita sendiri. Selanjutnya penulis melihat dan mengamati unsur indikator kesamaan hak, yang dilakukan melalui

Wawancara. Kepala Dinas Perhubungan Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga, pada Tanggal 22 Juli 2019, dengan pertanyaan : Menurut Bapak bagaimana dengan mekanisme pengelolaan pengaduan di Dinas Perhubungan ?

Sebagaimana yang dikatakan oleh Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Lingga pada Tanggal 22 Juli 2019 sebagai berikut :

*“Dalam pengelolaan pengaduan kami telah menyediakan kotak saran sebagai tempat para masyarakat, staf dan penumpang untuk memberikan pengaduannya kepada kami melalui kotak saran tersebut, namun yang terjadi kotak saran tersebut tidak ada yang memanfaatkannya, terkait hal tersebut teknologi juga terus berkembang maka tempat pengaduannya juga diperkembangkan melalui website karna pengaduan yang dalam bentuk kotak saran/ kotak pengaduan tidak terlaksana jadi yang berbasis website tidak digunakan.*

Sedangkan berdasarkan hasil *observasi* dilapangan, penulis melihat untuk melihat Pelaksanaan tugas Dinas Perhubungan kategori ataupun indikator kondisional masih sangat minim dimana belum terjadinya hubungan yang harmonis antara staf dengan dengan staf namun sudah dilaksanakan akan tetapi belum secara keseluruhan oleh sebab itu masih perlunya agar dapat dikatakan berperan yang baik sehingga staf Dinas Perhubungan Kabupaten Lingga dapat terlaksana dengan baik, terkait dengan transparansi responsivitas dari yang ditindak lanjuti juga sangat perlu.

Berdasarkan hal tersebut diatas, dari hasil wawancara, dan Observasi tersebut dan dari pemaparan hasil wawancara tersebut, **penulis menganalisa** bahwa pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan dalam Penerapan Standard pelayanan Angkutan Penyeberangan Roro jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga sudah berjalan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh

Dinas Perhubungan, namun ada beberapa hambatan dalam penerapan standard tersebut.

#### **4.4 Hambatan Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan dalam Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyeberangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupten Lingga**

Adapun sejumlah hambatan yang ditemui penulis dilapangan berdasarkan pengamatan serta wawancara kepada Kepala Dinas Perhubungan Kabupaten Lingga dan Kabid Perhubungan Darat dan Staf Kabupaten Lingga pada tanggal 23 Juli 2019 yaitu :

Keterbatasan Pengetahuan staf Dinas perhubungan Kabupaten Lingga untuk melihat Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan menjalankan tugas ini berkaitan dengan transparansi manusia yang ada pada staf Dinas Perhubungan Kabupaten lingga, dan itu terlihat saat menjalankan tugas dan Belum sesuai dengan apa yang menjadi standar kerja yang mungkin dapat dilakukan setelah pembinaan.

Namun, untuk melihat Pelayanan Dinas Perhubungan dalam tugas dinas perhubungan dalam pelayanan pelabuhan angkutan penyeberangan, masih ada terjadi hambatan-hamabatan.

Hambatan Pelayanan Dinas Perhubungan dalam menjalankan tugas juga dirasa berat karna akan berhadapan dengan teman-teman sesama staf, bahkan pimpinan Dinas Perhubungan yang apabila mereka melakukan pelanggaran kode etik, lemahnya Tata tertib dan kode etik merupakan suatu hal yang erat kaitannya dengan sikap dan moral perilaku seseorang dan merupakan norma dan asas yang

diterima oleh kelompok tertentu sebagai landasan tingkah laku. Kode etik merupakan suatu bentuk aturan tertulis yang secara sistematis sengaja dibuat berdasarkan prinsip-prinsip pada saat dibutuhkan dapat difungsikan sebagai alat untuk menghakimi segala macam tindakan yang secara umum dinilai menyimpang dari kode etik tersebut. Kode etik juga bias diartikan sebagai pola aturan, tata cara, tanda, pedoman etis dalam melakukan suatu kegiatan yang mana kode etik tersebut merupakan pola aturan, tata cara, tanda, pedoman etis dalam melakukan suatu kegiatan yang mana kode etik tersebut merupakan pola aturan atau tata cara sebagai pedoman berperilaku.

Pengadu kurang kerjasama, pihak pengadu yang sulit dihubungi juga menjadi hambatan atau kendala Pelayanan Dinas Perhubungan untuk menjalankan tugasnya. Hal ini karena beberapa pengaduan yang masuk, seringkali pengadu sulit dihubungi. Ketika pengaduan yang masuk sudah sesuai prosedur, Pelayanan Dinas Perhubungan dalam menindak lanjutinya perlu keterangan langsung dari pengadu. Namun ketika pengadu sulit dihubungi maka Pelayanan Dinas Perhubungan menjadi terhambat dalam menindaklanjutinya.

Sifat “malu” (sungkan) Budaya malu yang berarti sungkan dalam batas-batas normal akan meningkatkan tali silaturahmi dalam lingkungan, kumpulan atau organisasi. Budaya demikian merupakan cerminan budaya timur yang sangat menghargai orang lain dan tanpa bermaksud menjatuhkan apalagi mempermalukan orang lain. Malu merupakan salah satu budaya yang masih melekat pada masyarakat Indonesia untuk respon dan tindakan berjalan cepat namun hasilnya dari tindakan proses tersebut belum optimal.

Selanjutnya penulis menguraikan hambatan-hambatan berdasarkan indikator sebagai berikut :

1. Transparansi, hambatan yang terdapat pada indikator transparansi untuk pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses disediakan secara memadai serta mudah dimengerti, yaitu hambatan disini adalah ketidak pahaman pihak pengelola dalam memahami aturan yang ada sehingga ketika diminta dan ditanya terkait data dan transparansi malah seperti takut.
2. Akuntabilitas, hambatan yang terdapat pada indikator akuntabilitas yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan, dimana pertanggungjawaban sudah cukup baik dari segi pelayanan namun disini yang menjadi hambatan yaitu untuk data penumpang dan pajak retribusi angkutan penumpang belum dapat berjalan optimal karena data transparansi pada indikator 1 juga belum didapat secara optimal.
3. Kondisional, hambatan yang terdapat pada indikator ini yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan sesuai prinsip efisiensi dan efektivitas yaitu peneliti melihat hambatannya yaitu ketidak mampuan petugas pemberi layanan dalam mengambil sikap.
4. Partisipatif, hambatan untuk partisipatif dimana dapat mendorong peran serta masyarakat dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat yang menjadi hambatan disini adalah masyarakat

yang tidak mau tau dan tidak mau peduli namun dalam aktivitas pelayanannya saja tetapi untuk keikutsertaan masyarakat tetap ikut sebagai penumpang.

5. Kesamaan Hak, tidak diskriminatif dari aspek manapun khususnya suku, ras, agama, golongan dan status disini yang menjadi hambatan tidak ada namun bukan berarti tidak ada diskriminatif dalam pelayanan.
6. Keseimbangan Hak, mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan yang menjadi hambatan disini adalah tolak ukur dan evaluasi masyarakat atau penumpang yang habis melakukan perjalanan tidak ada indikasi kepuasan jadi tidak tau apakah keseimbangan hak dirasakan atau tidak namun dari sisi pemberi layanan mereka tetap bilang keseimbangan hak sudah terlaksana.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan standard Pelayanan Pelabuhan Angkutan Penyebrangan Roro Jago Di kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga terdiri dari Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, Kesamaan Hak, Keseimbangan Hak. Dinas Perhubungan sudah menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan, untuk Transparansi, Akuntabilitas dan Kondisional ini lebih menonjol dalam mereka memberika pelayanan namun dalam menjalankan tugasnya Dinas Perhubungan masih mengalami beberapa hambatan, sehingga untuk melaksanakan tugas Dinas Perhubungan dalam penerapan standard pelayanan di Pelabuhan Angkutan Penyeberangan Roro Jagoh belum maksimal. Dinas Perhubungan dalam menerima pengaduan dan memproses pengaduan tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan apa yang diharapkan dari proses penindakan yang dilaksanakan Dinas Perhubungan kepada Staf dan begitu juga dengan laporan atau pengaduan dari masyarakat.
2. Hambatan-hambatan dalam penerapan standard pelayanan di pelabuhan roro Jagoh seperti masih minimnya pemahaman pihak pengelola dalam hal ini Dinas Perhubungan terkait dengan aturan – aturan yang berlaku, ketika diminta terkait data dan transparansi masih merasa takut.

Dari sisi tanggung jawab pekerjaan Dinas Perhubungan sudah melaksanakan ketentuan – ketentuan yang berlaku dan dapat dipertanggungjawabkan. Situasi dan kondisi yang terjadi di lapangan dalam memberikan pelayanan, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak masih terjadi terkait dengan sikap dan perilaku staf yang bertugas di pelabuhan Roro jagoh. Sikap masa bodoh dan sering membantu kepada penumpang yang mereka kenal dan mempunyai faktor kedekatan baik itu keluarga atau teman masih terjadi di lapangan. Pelaksanaan tugas Dinas Perhubungan dalam penerapan standard pelayanan di pelabuhan penyeberangan roro jagoh memerlukan komitmen yang kuat terkait pelayanan di pelabuhan tersebut.

## 5.2 Saran

1. Indikator Transparansi, Akuntabilitas, Kondisional, Partisipatif, kesamaan Hak dan Keseimbangan hak. Harus memahami aturan – aturan yang berlaku terkait keterbukaan publik dan juga bertanggung jawab terhadap pekerjaan. Peka terhadap kondisi, situasi yang terjadi di lapangan serta partisipatif dan saling membantu. Tidak ada lagi perbedaan baik keluarga atau teman, suku dan agama dan memberikan pelayanan di pelabuhan penyeberangan Roro jagoh kecamatan Singkep Barat kabupaten Lingga.
2. Disarankan supaya kendala-kendala dalam Pelaksanaan Tugas Dinas Perhubungan Dalam Penerapan Standard Pelayanan Pelabuhan

Angkutan Penyebrangan Roro Jagoh Di Kecamatan Singkep Barat Kabupaten Lingga dapat di minimalisir atau bahkan diperbaiki untuk yang lebih baik lagi.

3. Agar Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Perhubungan Kabupaten Lingga melakukan pembenahan dan sturukturisasi pengelolaan pelabuhan penyeberangan Roro jagoh dengan membentuk Unit pelaksana teknis Daerah Pelabuhan Penyeberangan Roro Jagoh dibawah langsung Kepala Dinas perhubungan. Sehingga proses pelayanan pada pelabuhan berjalan dengan baik dan lancar.



## DAFTAR KEPUSTAKAAN

### Buku-Buku

- Agustino, Leo, 2014. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Ali, Faried 2011. *Teori dan Konsep Administrasi dari Pemikiran Paradigma Menuju Redefinisi*. PT. RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Awang, Azam, & Wijaya, Wijaya Mendra, 2012. *Ekologi Pemerintahan*. Alaf Riau, Pekanbaru.
- Batinggi, A & Badu Ahmad 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Bungin, Burhan, 2010. *Penelitian Kualitatif*. Kencana Prenada Media Group, Jakarta.
- Creswell W. John. 2018. *Penelitian Kualitatif dan Desain Riset, Memilih diantara lima pedekatan*, Pustaka Pelajar, Celeban Timur, Yogyakarta
- CST Kansil dan Christine, 2011. *Ilmu Negara (Umum dan Indonesia; Edisi Revisi)*. PT. Pradnya Paramita, Jakarta.
- Dunn, N. William, 2015. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Edisi Kedua Cetakan ke 5, Gajah Mada University, Yogyakarta.
- Fauzi, Noer dan R. Yando, Zakaria, 2010. *Mensiasati Otonomi Daerah :Cetakan Kedua*. INSIST Press, Yogyakarta.
- Hasan, M. Iqbal, 2010. *Pokok-pokok Materi Metodeologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Herdiansyah, Haris, 2010. *Metode Penelitian Kualitatif Untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Salemba Humanika, Jakarta.
- Islamy, Irfan, 2010. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijaksanaan Negara*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Juanda, 2008. *Hukum Pemerintahan Daerah*. PT. Alumni, Bandung.
- Koryati, Dwi Nyimas, Dkk. 2010. *Kebijakan dan Manajemen Pembangunan Wilayah*. YPAP, Yogyakarta.

- Labolo Muhadam, 2010. *Memahami Ilmu Pemerintahan Suatu Kajian, teori, konsep, dan pengembangannya*. Rajawali Press, Jakarta.
- Lubis, Solly, 2014. *Kebijakan publik*. Mandar Maju, Bandung.
- Moleong, Lexy J, 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Edisi Revisi, PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Moenir, 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Munaf Yusri, 2016, *Hukum Administrasi Negara*, Pekanbaru. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau. Perhentian Marpoyan Damai.
- Mustafa, Delly, 2013. *Birokrasi Pemerintahan*. Alfabeta, Bandung.
- Napitupulu, Paimin, 2012. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Cetakan Kedua, PT Alumni, Bandung.
- Narimawati, Umi, 2010. *Metodeologi Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif; Teori dan Aplikasi*. Alfabeta. Bandung.
- Ndraha, Taliziduhu, 2009. *Kybernologi dan Kepamongprajaan*. Sirao Credentia Center. Tangerang Banten.
- \_\_\_\_\_, 2011. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Cetakan ke 2. Rineka Cipta, Jakarta.
- \_\_\_\_\_, 2017. *Metodeologi Ilmu Pemerintahan (Cetakan Terbaru)*. PT. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nugroho, D. Riant, 2014. *Public Policy*. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Nurcholis, Hanif, 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Grasindo, Jakarta.
- Pasolang, Harbani, 2011. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta, Bandung.
- Pasolong, 2015. *Kepemimpinan Birokrasi*. Alfabeta, Bandung
- Putra, Fadillah 2013. *Paradigma Kritis dalam Studi Kebijakan Publik*. PT. Gunung Agung, Jakarta.
- Rohman, A. A. Dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Averroes Press, Malang.

- Samudera, Teguh, 2014. *Hukum Pembuktian Dalam Acara Perdata*. Alumni, Bandung.
- Sarundajang, 2012. *Arus Balik Kekuasaan Pusat ke Daerah*. Kata Hasta Pustaka, Jakarta.
- Singarimbun, M. 2011. *Metode Penelitian Survei*. LP3ES. Jakarta.
- Subarsono. A. G, 2011. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Toeri dan Aplikasi)*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Subekti R dan Tjitrosoedibjo, 2010. *Pokok-pokok Hukum Perdata*. Intermedia, Jakarta.
- Sugiyono, 2010. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta, Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R dan D*. Alfabeta, Bandung.
- Sunarso, Siswanto, 2011. *Hubungan Kemitraan Badan Legislatif dan Eksekutif di Daerah*. Cetakan Kedua. Mandar Maju, Jakarta.
- Suradinata, Ermaya, 2011. *Organisasi dan Manajemen Pemerintahan (Dalam Kondisi Era Globalisasi)*. Edisi Revisi. Ramadan, Bandung.
- Suryaningrat, Bayu, 2010. *Mengenal Ilmu Pemerintah*. Rineka Cipta, Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana, 2010. *Pengantar Ilmu Pemerintahan*. PT. Refika Aditama, Bandung.
- \_\_\_\_\_, 2013. *Ilmu Pemerintahan (Edisi Revisi Kedua)*. Mandar Maju, Bandung.
- Thoha, Miftah, 2012. *Birokrasi Pemerintahan dan Kekuasaan di Indonesia*. Metapena Institusi Empower, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi, Yogyakarta.
- Wahab, Solikhin, Abdul, 2012. *Analisis Kebijakan, dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Bumi Aksara, Jakarta.
- Widodo, Joko, 2010. *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekian, Surabaya.

Winarno, Budi, 2012. *Kebijakan Publik, Teori, Proses dan Studi Kasus, Edisi Revisi*. CAPS, Yogyakarta.

### **Dokumentasi**

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

**Perpustakaan Universitas Islam Riau**