

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM DAERAH RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

**ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN
PENELITIAN MAHASISWA DI BADAN KESATUAN
BANGSA DAN POLITIK KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



Oleh :

INDRIANA
NPM : 167310696

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

PEKANBARU

2020

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Indriana
NPM : 167310696
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

Format sistematika dan pembahasan dari masing-masing materi bab dan sub-sub bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, oleh karena itu dinilai layak serta dapat disetujui dalam sidang ujian konferehensif.

Pekanbaru, 15 Januari 2021

Turut Menyetujui,
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua

Pembimbing


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


Dra. Hj. Monalisa, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

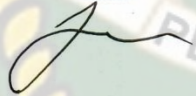
PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Indriana
NPM : 167310696
Program Studi : Ilmu Pemerintah
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

Naskah skripsi ini telah secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karna itu Tim Penguji Ujian Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 15 Januari 2021

Ketua



Dra. Hj. Monalisa, M.Si

Sekretaris



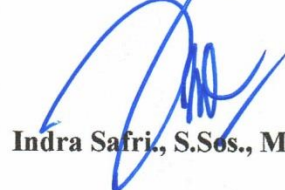
Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP

Anggota



Dr. Ahmad Fitra Yuza, S.IP., M.A

Mengetahui,
Wakil Dekan I



Indra Safri, S.Sos., M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Indriana
NPM : 167310696
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin
Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota
Pekanbaru

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu disahkan sebagai karya ilmiah.

Pekanbaru, 15 Januari 2021

Ketua

An. Tim Penguji

Sekretaris



Dra. Hj. Monalisa, M.Si

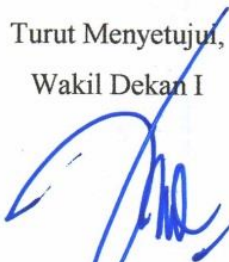


Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP

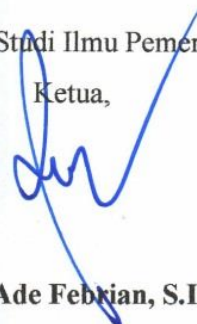
Turut Menyetujui,
Wakil Dekan I

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua,



Indra Safri, S.Sos., M.Si



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

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

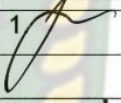

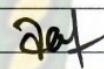
=====

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

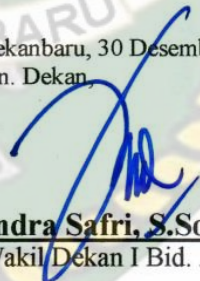
Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 444/UIR-Fs/Kpts/2020 tanggal 29 Desember 2020 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal 30 Desember 2020 jam 14.00 – 15.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

N a m a : Indriana
NPM : 167310696
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Penelitian mahasiswa di Badan Kesatuan bangsa dan Politik Kota Pekanbaru.

Nilai Ujian : Angka : " 81.16 " ; Huruf : " A- "
Keputusan Hasil Ujian : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Dra. Hj. Monalisa, M.Si.	Ketua	1. 
2.	Dita Fisdian Adni, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA	Anggota	3. 

Pekanbaru, 30 Desember 2020
An. Dekan


Indra Safri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

2

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : 1433/UIR-FS/KPTS/2020
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREHENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL UNIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.
- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.
- Memperhatikan** : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD.I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah ini :
- Nama : Indriana
N P M : 167310696
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Penelitian Mahasiswa dibadan Kesatua Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru.
- Struktur Tim :
Dra. Hj. Monalisa, M.Si. Sebagai Ketua merangkap Penguji
Dita Fisdian Adni, S.IP., M.IP Sebagai Sekretaris merangkap Penguji
Dr. Ahmad Fitra Yuza, MA Sebagai Anggota merangkap Penguji
2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 29 Desember 2020
Dekan,


Dr. Svahrul Akmal Latif, M.Si.

- Tembusan Disampaikan Kepada :**
1. Yth. Bapak Rektor UIR
 2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
 3. Yth. Ketua Prodi.....
 4. A r s i p -----sk.penguji-----

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai prasyarat untuk menyelesaikan Studi Strata-1 atau S1 pada Program studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau (UIR). Shalawat beriring salam penuh kerinduan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, manusia mulia sepanjang zaman, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan dan peradaban.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi tata bahasa, teknik penulisan, segi bentuk ilmiahnya, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran perbaikan demi kesempurnaannya.

Dalam penyusunan skripsi yang berjudul **Analisis Pelayanan Pengurusan Surat Izin Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru**, tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan kepada penulis dalam

- menimba ilmu pada lembaga pendidikan ini.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
 3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP. M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
 4. Ibu Dra. Hj. Monalisa, M.Si, selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan, motivasi, nasehat, dan pengarahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
 5. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen Program studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
 6. Bapak-bapak, Ibu-Ibu Karyawan-Karyawati Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
 7. Bapak-Ibu Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru beserta pegawai yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dengan data-data dan solusi yang penulis butuhkan.
 8. Ayahanda terkasih Irwan dan Ibunda tersayang Teti Endeni atas curahan kasih sayang, untaian doa, serta motivasi tiada henti dan sangat besar yang tak ternilai harganya bagi penulis. Terima kasih atas semua yang telah engkau berikan, tak akan aku kurangi bakti dan cintaku padamu, dan hanya Allah SWT lah yang mampu membalasnya.
 9. Terima kasih untuk teman-teman seperjuangan angkatan 2016, terima kasih atas semuanya. Hari-hari perkuliahan bersama kalian susah untuk dilupakan

dan kupastikan kalian menjadi suatu kenangan yang terindah dalam hidup ini.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon semoga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, Desember 2020

Penulis Ttd.

INDRIANA



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
SURAT PENUNJUKKAN PENGUJI	iv
BERITA ACARA MEJA HIJAU	v
PENGESAHAN SKRIPSI.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN..	10
A. Studi Kepustakaan.....	10
B. Penelitian Terdahulu	38
C. Kerangka Pikiran	40
D. Konsep Operasional Variabel	42
E. Teknik Pengukuran.....	45
BAB III METODE PENELITIAN	49
A. Tipe Penelitian.....	49
B. Lokasi Penelitian	49
C. Populasi dan Sampel.....	49

	D. Teknik Penarikan Sampel.....	50
	E. Jenis dan Sumber Data	50
	F. Teknik Pengumpulan Data	51
	G. Teknik Analisis Data	52
BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	57
	A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	57
	B. Gambaran Umum Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru	65
	C. Struktur Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru	67
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	80
	A. Identitas Responden	80
	B. Hasil Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pengurusan Surat Izin Penelitian Di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru	82
	C. Faktor-Faktor Yang Menghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan surat izin penelitian Yang Dilakukan Oleh Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru	109
BAB VI	PENUTUP	112
	A. Kesimpulan.....	112
	B. Saran	113
	DAFTAR PUSTAKA	
	LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Jumlah Penyelesaian Surat Keterangan Penelitian Mahasiswa pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru	7
Tabel II.1	Penelitian Terdahulu	39
Tabel II.2	Operasional Variabel Tentang Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Penelitian Mahasiswa di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru.....	43
Tabel III.1	Populasi dan Sampel Tentang Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Penelitian Mahasiswa di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru.....	50
Tabel III.2.	Tabel Jadwal Waktu Penelitian Tentang Tentang Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Penelitian Mahasiswa di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru.....	54
Tabel V.1	Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Umur.....	82
Tabel V.2	Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	83
Tabel V.3	Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	84
Table V.4.	Distribusi penilaian responden dari unsur mahasiswa terhadap indikator prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru	87
Table V.5.	Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru	89
Table V.6.	Distribusi penilaian responden dari unsur mahasiswa terhadap indikator waktu penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru	91

Table V.7.	Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator waktu penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru	93
Table V.8.	Distribusi penilaian responden dari unsur mahasiswa terhadap indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru	95
Table V.9.	Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru	96
Table V.10.	Distribusi penilaian responden dari unsur mahasiswa terhadap indikator produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru	98
Table V.11.	Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru.....	100
Table V.12.	Distribusi penilaian responden dari unsur mahasiswa terhadap indikator sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru	102
Table V.13.	Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru.....	103
Table V.14.	Distribusi penilaian responden dari unsur mahasiswa terhadap indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru.....	105
Table V.15.	Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru	107

Table V.16. Rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsur mahasiswa dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru 108

Table V.17. Rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsur pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru 109



DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1	Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Penelitian Mahasiswa di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru	41
-------------	---	----



DAFTAR LAMPIRAN

1. Daftar Kuisisioner Penelitian
2. Hasil pengamatan
3. Surat Dekan Penunjukkan Pembimbing
4. Surat Keterangan Lulus Plagiasi Skripsi
5. Surat Rekomendasi Riset Provinsi Riau
6. Surat Keterangan Penelitian dari Bakesbangpol Kota Pekanbaru
7. Surat Keterangan Balasan Penelitian



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian konferehensif skripsi yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Indriana
NPM : 167310696
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.I)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan Pengurusan Surat Izin Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian seminar skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara R I I.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 27 November 2020

Pelaku Pernyataan,



Indriana
Indriana

ANALISIS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGURUSAN SURAT IZIN PENELITIAN MAHASISWA DI BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KOTA PEKANBARU

ABSTRAK

Oleh

INDRIANA

NPM : 167310696

Adapun dasar hukum dari pembuatan rekomendasi surat penelitian di Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru nomor 85 tahun 2013 tentang rincian tugas, fungsi dan tata kerja lembaga teknis daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru yaitu menjadi salah satu tugas Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga yaitu melaksanakan dan meneliti usulan rekomendasi riset. Dari hasil observasi pengamatan lapangan, ada beberapa masalah yang ditemui saat pengurusan surat penelitian antara lain banyak mahasiswa khususnya merasa kecewa dengan lamanya waktu yang diberikan dalam penyelesaian surat riset tersebut serta persyaratan yang mahasiswa tidak ketahui. Adapun rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Penelitian Mahasiswa di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru. Sedangkan tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk menganalisis dan menjelaskan Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dan untuk menganalisis dan menjelaskan hambatan-hambatan dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan Surat Izin Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif, kualitatif dan kuantitatif; Sampel sebanyak 23 orang yang terdiri dari Kepala dan pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru serta mahasiswa yang mengurus surat riset penelitian. Teknik pengumpulan data kuisioner dan wawancara serta analisis data secara deskriptif, kualitatif dan kuantitatif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian yang dilakukan oleh Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik. Faktor-Faktor Yang Menghambat Dalam pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru: Hambatan dari dalam (internal) meliputi : kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan umum dan fasilitas fisik yang masih kurang memadai dan Hambatan dari luar (eksternal) meliputi kesadaran masyarakat yang masih kurang khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan oleh masyarakat, kurangnya kesadaran penduduk untuk selalu antri guna mendapatkan pelayanan.

Kata Kunci : Analisis, Pelayanan, Perizinan, Penelitian

**ANALYSIS OF PUBLIC SERVICES STUDENT RESEARCH LICENSE
BOARD FOR INCLUSION IN THE NATION AND POLITICS CITY
PEKANBARU**

ABSTRACT

By

INDRIANA
NPM : 167310696

The legal basis of the formulation of recommendations in the research letter of National Unity and Politics of Pekanbaru, Pekanbaru Mayor Regulation number 85 of 2013 concerning the details of the duties, functions and working procedures of the regional technical institutions in the city government of Pekanbaru is becoming one of the tasks of Sub Division of Inter-Institutional Relations ie carry out research and investigate the proposed recommendations. From the observation of field observations, there are several problems encountered when handling mail, among others, many students study in particular feel disappointed with the length of time that is given in the completion of the research letter as well as the requirement that the student does not know. The formulation of the problem as follows: How the Implementation of License Management Services Student Research at the National Unity and Politics of Pekanbaru. While the purpose of this research is to analyze and explain the implementation of Permit Management Services Research at the National Unity and Political Pekanbaru City and to analyze and explain the obstacles to implementation of License Management Services Research at the National Unity and Politics of Pekanbaru. The method used is descriptive, qualitative and quantitative; A sample of 23 people consisting of the Head and employees of the National Unity and Political Pekanbaru and student who has obtained a research study. Techniques of data collection questionnaires and interviews and descriptive data analysis, qualitative and quantitative. This study concluded that the implementation of the maintenance services permit research conducted by the Office of National Unity and Political Pekanbaru City in the category quite well. Inhibiting Factors in obtaining permits research services in the National Unity and Pekanbaru City Politics: The resistance of the (internal) include: lack of discipline officers or officers who provide public services and physical facilities are still inadequate and Barriers from the outside (external) includes the awareness of society that is still lacking, especially regarding the requirements and procedures that are often overlooked by society, lack of awareness of the population to always stand in line to get service.

Keywords: Analysis, Services, Licensing, Research

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dalam hal penyelenggaraan pemerintah daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah dituntut untuk dapat melaksanakan pemerintah yang bersih atau *Good Governance*, terutama dalam hal pelaksanaan tugas dan fungsi yang dibebankan kepada para kepala daerah. Pemerintah baik pusat maupun daerah mempunyai tiga fungsi utama: 1) memberikan pelayanan (*service*) baik pelayanan perorangan maupun pelayanan publik/khalayak, 2) melakukan pembangunan fasilitas ekonomi untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi (*development for economic growth*), dan 3) memberikan perlindungan (*protective*) masyarakat.

Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah. Tugas-tugas pokok tersebut dapat diringkas menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki yaitu: pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, Dan

Penerapan Standar Pelayanan dijelaskan mengenai pelayanan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2013 Tentang perubahan atas peraturan daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2008 tentang pembentukan Susunan organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Organisasi Lembaga Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru yang pembentukannya dari penggabungan antara Kantor Kesatuan Bangsa Kota Pekanbaru dengan Kantor Perlindungan Masyarakat Kota Pekanbaru.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Kota Pekanbaru Nomor 85 Tahun 2013, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru mempunyai tugas menyelenggarakan sebagian urusan rumah tangga daerah dalam bidang kesatuan bangsa serta tugas pembantuan yang diberikan oleh pemerintah. Untuk menyelenggarakan tugas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru mempunyai fungsi sebagai berikut :

1. Perumusan dan penyiapan kebijakan fasilitasi hubungan antar lembaga.
2. Perumusan dan penyiapan kebijakan fasilitasi kesatuan bangsa.
3. Perumusan dan penyiapan kebijakan pengkajian masalah strategis daerah.
4. Pengkoordinasian penyusunan kebijakan dan program dibidang kesatuan bangsa.
5. Fasilitasi dan evaluasi pelaksanaan program kesatuan bangsa.
6. Pelaksanaan administrasi dan tata usaha badan kesatuan bangsa.
7. Penanganan bencana dan masalah aktual lainnya.

Adapun bagian yang terdapat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru terdiri dari 3 bagian yaitu Bidang Ideologi dan Wawasan Kebangsaan yang terdiri dari sub bidang wawasan kebangsaan dan sub bidang bina ideology, Bidang Politik dan Hubungan Antar Lembaga yang terdiri dari sub bidang politik dan sub bidang hubungan antar lembaga dan Bidang Kewaspadaan Daerah yang terdiri dari sub bidang kewaspadaan dini dan kerjasama dan sub penanganan konflik. Pegawai dituntut dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian adalah kegiatan yang dilakukan menurut kaidah dan keterangan yang berkaitan dengan pemahaman dan pembuktian kebenaran atau ketidakbenaran suatu asumsi atau hipotesis di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi serta menarik kesimpulan ilmiah bagi keperluan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Adapun dasar hukum dari pembuatan rekomendasi surat penelitian di Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru nomor 85 tahun 2013 tentang rincian tugas, fungsi dan tata kerja lembaga teknis daerah di lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru yaitu menjadi salah satu tugas Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga yaitu melaksanakan dan meneliti usulan rekomendasi riset. Ketentuan pembuatan surat rekomendasi penelitian ini juga diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 tahun 2011 tentang pedoman penertiban rekomendasi penelitian, dijelaskan pada pasal 2 yaitu setiap peneliti dapat melakukan penelitian dan peneliti harus mendapatkan rekomendasi penelitian.

Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pengurusan surat izin penelitian mahasiswa di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru ini terdiri dari :

1. Persyaratan Pengurusan Surat Izin Penelitian Mahasiswa

- a. Surat permohonan penerbitan rekomendasi dari Pimpinan Lembaga Pendidikan atau Perguruan Tinggi
- b. Surat rekomendasi penelitian dari Kepala Badan Kesatuan Bangsa, Politik dan Perlindungan Masyarakat Provinsi Riau bagi peneliti yang berasal dari luar kota Pekanbaru
- c. Foto kopi Kartu Tanda Penduduk
- d. Proposal Penelitian yang dijilid
- e. Mengisi formulir yang disediakan

2. Waktu Penyelesaian Surat Izin Penelitian Mahasiswa

Masa penyelesaian pengurusan surat izin penelitian mahasiswa terhitung sekitar 1 sampai 2 hari kerja jika persyaratan sudah lengkap.

3. Biaya Pengurusan Surat Izin Penelitian Mahasiswa

Mengenai biaya pembuatan surat izin penelitian mahasiswa ini tidak ada dikenakan biaya pengurusan atau gratis.

4. Mekanisme Pengurusan Surat Izin Penelitian Mahasiswa

Untuk melihat proses pengurusan surat izin penelitian mahasiswa lebih lengkapnya dapat dilihat pada bagan berikut ini :

Gambar 1.1 Proses pengurusan surat izin penelitian mahasiswa



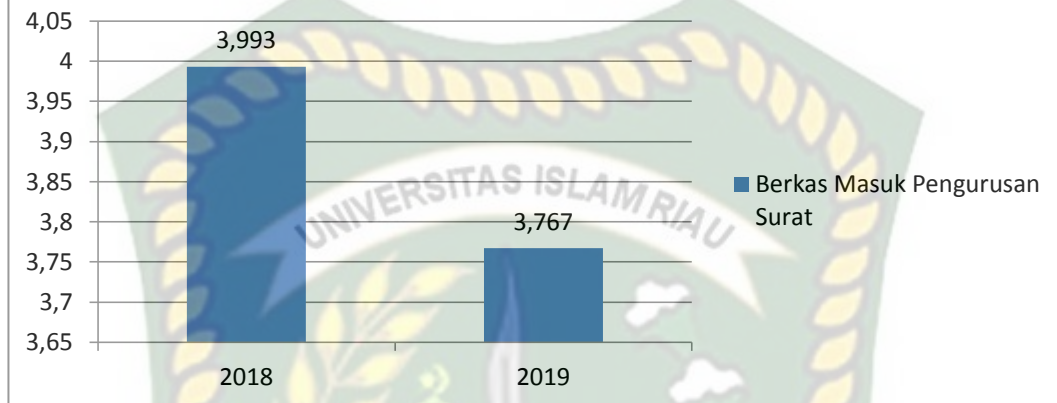
Pegawai dituntut dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, untuk melihat kinerja pegawai maka dapat diketahui dari data surat izin penelitian mahasiswa yang dibuat pegawai untuk mahasiswa pada tahun 2018 dan 2019 maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Jumlah penyelesaian surat keterangan penelitian mahasiswa pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

No.	Tahun	Berkas Masuk Pengurusan Surat Keterangan Penelitian Mahasiswa
1.	2018	3.993
2.	2019	3.767

Sumber : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

Berkas Masuk Pengurusan Surat Berkas Masuk Pengurusan Surat Keterangan Penelitian Mahasiswa



Berdasarkan data yang diperoleh diatas dapat diketahui bahwa setiap tahunnya pada tahun 2018 dan 2019 dengan rata-rata perhari dapat menerima pengurusan surat izin yang masuk rata-rata sebanyak 80 sampai 100 surat, masih ada surat penelitian yang belum selesai, hal ini dapat diketahui bahwa dapat berdampak pada kinerja pegawai yang kurang baik sehingga tidak dapat menyelesaikan surat dengan baik kemudian alasan lain yaitu kepala bagian atau pegawai yang berwenang untuk memberikan tanda tangan surat penelitian tidak selalu berada di kantor dan minimnya jumlah pegawai yang menyelesaikan surat riset tersebut.

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada

di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dari hasil observasi pengamatan lapangan, ada beberapa masalah yang ditemui saat pengurusan surat penelitian antara lain yaitu :

1. Lamanya penyelesaian surat riset dengan alasan bagian yang penandatanganan sering tidak berada ditempat.
2. Berdasarkan ketentuan yang berlaku dalam pembuatan surat keterangan izin penelitian tidak dikenakan biaya tetapi dari hasil observasi lapangan dalam pengurusan surat keterangan penelitian pegawai meminta uang atau biaya sebagai biaya administrasi seikhlasnya.

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Pelayanan Pengurusan Surat Izin Penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru**”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan diatas maka dapat dirumuskan masalah penelitian yaitu Bagaimana Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Penelitian Mahasiswa di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru?.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk :

1. Untuk mengetahui dan menjelaskan Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Penelitian Mahasiswa di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui hambatan - hambatan Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Penelitian Mahasiswa di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

D. Kegunaan Penelitian

Sedangkan kegunaan penelitian ini antara lain :

- a. Sebagai bahan pertimbangan dan telaah/masalah bagi pihak Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian.
- b. Sumber informasi bagi pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan pelaksanaan pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru.
- c. Hasil penelitian ini dilakukan agar dapat bermanfaat dalam bidang ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan dan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam penelitian-penelitian yang mempunyai kesamaan (guna teoritis).

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. STUDI KEPUSTAKAAN

1. Konsep Pemerintahan

Sebagai kerangka acuan berfikir dalam memecahkan masalah pokok yang diajukan dalam penelitian ini penulis akan memaparkan konsep-konsep atau teori-teori yang ada relevansinya untuk mendukung pemecahan masalah yang dikemukakan diatas.

Untuk memperjelas konsep pada penelitian ini, maka penulis merangkaikan beberapa pendapat para ahli sesuai dengan tujuan penelitian. Teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan disandingkan pada permasalahan untuk memperoleh hasil yang baik.

Sebagaimana kita ketahui bersama, dalam studi ilmu politik gejala pemerintahan merupakan bagian yang tak terpisahkan dari pusran kekuasaan. Bahkan menurut Kuper (2000: 418), istilah *government* (pemerintahan) dan segala bentuk implikasinya merupakan jantung dari studi ilmu politik. Demikian salah satu alasan mengapa ilmu pemerintahan pada umumnya sulit melepaskan diri dari bayang-bayang ilmu politik (Ndraha, 2005:7).

Ndraha (2005 : 70) mengatakan bahwa pemerintah memegang pertanggungjawaban atas kepentingan rakyat. Lebih lanjut Ndraha juga mengatakan bahwa pemerintah adalah semua beban yang memproduksi,

mendistribusikan, atau menjual alat pemenuhan kebutuhan mahasiswa berbentuk jasa publik dan layanan *civil*.

Menurut Sedarmayanti (2004:9) Pemerintah yang baik dapat dikatakan sebagai pemerintah yang menghormati kedaulatan rakyat, yang memiliki tugas pokok yang mencakup :

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia
2. Memajukan kesejahteraan umum
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa
4. Melaksanakan ketertiban umum, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Terselenggaranya good governance merupakan prasyarat bagi setiap Pemerintah untuk mewujudkan aspirasi mahasiswa dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa bernegara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan system pertanggung jawaban yang tepat dan jelas, sehingga penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdayaguna, berhasilguna, bersih dan bertanggung jawab, serta bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, Sedarmayanti (2004:64)

Pemerintahan adalah gejala yang kompleks dan berkembang setua dunia ini. Ia menjadi bermakna ketika mampu memberi arti seluas-luasnya bagi kemaslahatan banyak orang. Kondisi ini mensyaratkan agar pemerintahan dapat berkembang sebagai cara pengelolaan kehidupan bersama yang bermanfaat dan dapat diterima secara universal melalui distribusi nilai secara wajar dan merata. Dengan pemahaman itu, maka keterlibatan segenap mahasiswa sebagai pemetik

manfaat dalam segala proses pemerintahan diharapkan mampu melahirkan kesejahteraan yang dapat dinikmati oleh setiap orang. Tanpa itu, pemerintahan lebih terlihat sebagai segala sebaliknya, yakni dapat menimbulkan dampak buruk dan penderitaan dimana-mana.

Pemerintahan merupakan suatu fenomena yang awal dan perkembangannya selalu berkaitan dengan hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah. Ungkapan yang sederhana ini ternyata di dalam prakteknya merupakan suatu pemahaman yang rumit dan memiliki pengaruh yang begitu besar dalam tatanan kehidupan pemerintahan negara pada dewasa ini.

Bagian terakhir dari pembedaan terminologi pemerintahan oleh Finer menyisakan satu pengertian yang menarik, yaitu hubungan antara yang memerintah dan yang diperintah. Menurutnya (dalam Kuper, 2000: 419) relasi antara pemerintah dan yang diperintah berkaitan dengan sejumlah mana peranan pemerintah dalam melakukan intervensi terhadap warga negara bagi upaya mencapai tujuan. Dalam fenomena yang lazim, sebagian pemerintah yang menganut paham demokrasi berupaya meminimiliasi intervensi terhadap kebebasan individu. Pemerintah demokratis biasanya menyadarkan dirinya sebagai “pelayan” bagi mahasiswanya. Sebaliknya, pemerintahan totaliter lebih memaksimalkan upaya untuk sedapat mungkin menyentuh kebebasan individu dengan menyadarkan diri sebagai “majikan” bagi mereka yang diperintah. Sekalipun demikian, keduanya memiliki alasan yang dapat diterima, baik karena kondisi mahasiswa maupun keinginan dari mereka yang sebagai pemerintah.

Pemerintahan merupakan gejala yang lebih umum dibandingkan terminologi pemerintah itu sendiri. Pemerintahan menunjukkan kepada aktivitas kekuasaan dalam berbagai ranah publik. Ia tidak saja merujuk pada pemerintah itu sendiri, namun berkaitan pula pada aktivitas dalam berbagai konteks kelembagaan dengan tujuan mengarahkan, menegdalikan, mengatur semua hal yang berkaitan dengan ranah publik seperti kepentingan warga negara, pemilik suara (*voters*) maupun para pekerja (*workers*). Jika peran pemerintah sebatas pada otoritas politik semata guna menjaga ketentraman dan ketertiban umum melalui fungsi eksekutifnya, maka menurut Kuper (2000:417), pemerintah lebih mengacu pada proses pengelolaan politik, gaya atau model pengurusan masalah-masalah umum serta pengelolaan sumber daya umum. Dalam konteks itu, menurut Robinson setidaknya terdapat 3 nilai penting yang menjadi sentrum dalam pembicaraan pemerintahan, yaitu; *akuntabilitas*, *legitimasi*, dan *transparansi*. Akuntabilitas berkaitan dengan seberapa besar efektivitas pengaruh dari mereka yang diperintah terhadap orang yang memerintah. Atau dalam bahasa sederhana adalah seberapa besar tingkat kepercayaan (*trust*) mahasiswa terhadap pemerintahnya. Legitimasi menunjukkan pada hak negara untuk menjalankan kekuasaan terhadap warga negaranya serta seberapa jauh kekuasaan tersebut dipandang sah untuk diterapkan. Hal ini berkaitan dengan seberapa wajar dan pantas kekuasaan pemerintah patut dilakukan, mengingat pemerintah adalah produk dan representasi dari mahasiswa itu sendiri. Transparansi berhubungan dengan seberapa terbuka negara dalam menciptakan mekanisme untuk menjamin akses umum dalam pengambilan keputusan. Ini berkaitan dengan seberapa besar keterlibatan mahasiswa dalam

proses pengambilan keputusan yang meyakinkan mereka sebagai bagian dari semua konsekuensi yang akan terjadi (Labolo:2006,20)

Pemerintah juga merupakan kegiatan lembaga-lembaga public dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara, dan yang menjalankan pemerintahan di sebut pemerintah. Secara umum tugas-tugas pokok pemerintahan menurut Rasyid (2000:13) antara lain:

1. Menjamin keamanan Negara dari segala kemungkinan serangan dari luar dan menjaga agar tidak terjadi pemberontakan didalam yang dapat menggulingkan pemerintahan yang sah melalui cara-cara kekerasan.
2. Memelihara ketertiban dengan mencegah terjadinya keributan diantara warga mahasiswa, menjamin agar perubahan aparatur yang terjadi didalam mahasiswa dapat berlangsung secara damai.
3. Peraturan yang adil kepada setiap warga mahasiswa tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka.
4. Melakukan pelayanan umum dengan memberikan pelayanan dalam bidang-bidang yang tidak mungkin dikerjakan oleh lembaga non pemerintah
5. Melakukan upaya-upaya untuk meningkatkan kesejahteraan sosial.
6. Menerapkan kebijakan ekonomi yang menguntungkan mahasiswa luas.
7. Menerapkan kebijakan untuk pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.

Selanjutnya C.F Strong dalam Syafiie (2005:22) mengemukakan maksudnya pemerintahan dalam arti luas mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan Negara, ke dalam dan luar. Oleh karena itu,

pertama, harus mempunyai kekuatan militer, atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang, yang kedua, harus mempunyai kekuatan legislative atau dalam arti pembuatan undang-undang, yang ketiga, harus mempunyai kekuatan financial atau kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat dalam rangka membiayai ongkos keberadaan Negara dalam menyelenggarakan peraturan, hal tersebut dalam rangka penyelenggaraan kepentingan Negara.

Ilmu pemerintahn adalah sekelompok orang yang diberikan kekuasaan legal oleh mahasiswa setempat untuk melaksanakan pengaturan atas interaksi yang terjadi dalam pergaulan mahasiswa (baik antara individu dengan individu, individu dengan lembaga pemerintahan, lembaga pemerintahan dengan pihak swasta, maupun pihak swasta dengan individu) untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan hidup sehari-hari, sehingga interaksi tersebut dapat berjalan secara harmonis. (Nurcholis, 2005 : 112)

Menurut Munaf (2016:47) pemerintah dalam paradig lama memiliki objek material Negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan, namun dalam paradig baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya mahasiswa, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan mahasiswa dalam suatu pemerintahan/Negara.

Kemudian berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Otonomi Daerah adalah hak, wewenang dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan mahasiswa setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa Pemerintahan Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota adalah merupakan daerah yang diberikan hak otonomi untuk mengatur dan mengurus rumah tangga daerah.

Selanjutnya Dinas Daerah adalah unsure pelaksana pemerintahan daerah. Dinas kabupaten/Kota merupakan unsure pelaksana pemerintahan Kabupaten/Kota dipimpin oleh seorang Kepala Dinas yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati/Walikota melalui Sekretaris Daerah. (Nurcholis, 2005 : 132)

Pemerintah agar dapat mewujudkan kesejahteraan umum sebagai tujuan Negara perlu melakukan upaya-upaya, diantaranya dengan mengeluarkan kebijakan-kebijakan untuk mengatur berbagai aspek kehidupan bernegara sehingga tujuan Negara dapat terwujud. Dengan adanya kebijakan pemerintah yang berarti peraturan yang mengatur aspek-aspek kehidupan masyarakat Negara diharapkan apa yang menjadi tujuan dari penyelenggara Negara dapat dicapai.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat dikatakan bahwa pemerintah daerah dalam hal ini pemerintah Kabupaten/Kota merupakan organisasi pemerintah yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan terhadap mahasiswa secara adil dan merata termasuk dalam bidang transportasi dan perhubungan ini, maka salah satu aktivitas yang dilakukan pemerintah melalui instansi teknis dinas adalah memberi informasi yang kemudian dijadikan bahan dalam membuat kebijakan dalam bidang perhubungan dan mengawasi penerapan kebijakan yang telah dibuat.

2. Manajemen Pemerintahan

Menurut Prajudi (dalam Syafiie, 2005:268), manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan daripada semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prapta atau tujuan kerja tertentu.

Menurut Haiman (dalam Manullang, 2004:1) manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam menggerakkan organisasi, seorang pemimpin harus menjalankan fungsi-fungsi manajemen yang baik, dimana menurut Terry dan Rue (2001:9) adalah sebagai berikut:

- a. *Planning* (perencanaan)
- b. *Organizing* (oraganisasi)
- c. *Staffing* (kepegawaian)
- d. *Motivating* (motivasi)
- e. *Controlling* (pengawasan)

Sedangkan menurut The Liang Gie (dalam Zulkilfli, 2005 : 28) fungsi manajemen adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan
- b. Pembuat Keputusan
- c. Pengarahan
- d. Pengorganisasian
- e. Penyempurnaan

Menurut Salam (2007:176) manajemen pemerintahan adalah upaya instansi pemerintah untuk mengelola negara agar tercapai ketertiban, kesejahteraan, dan kemakmuran Negara.

Manajemen Pemerintahan Daerah di Indonesia dilandasi oleh Undang-Undang Dasar 1945 yang memberikan hak otonomi yang luas, nyata, dan bertanggungjawab. Hal ini diperkuat oleh ketetapan MPR Nomor XV/MPR/1998 tentang penyelenggaraan Otonomi Daerah yang berisikan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya Nasional yang berkeadilan serta perimbangan keuangan pusat dan daerah dalam rangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Sukarno (2002 : 70), aktivitas manajemen dapat dipisahkan dalam aktivitas-aktivitas komponen yang meliputi:

- a. Perencanaan, adalah aktivitas-aktivitas pengumpulan data dan informasi beserta pemikiran untuk menentukan apa yang hendak dicapai, di mana semuanya itu harus dijalankan, bila mana waktunya, oleh siapa-siapa saja yang harus menjalankan.
- b. Pengorganisasian, adalah tindak lanjut untuk menyambut pelaksanaan rencana yang telah ditentukan untuk dilaksanakan.
- c. Pengkoordinasian, adalah meliputi hubungan kerja sama secara teratur dan lancar dan berbagai macam aktivitas yang harus dilaksanakan.
- d. Pengendalian, adalah mengarahkan agar seluruh aktivitas ataupun usaha tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan.
- e. Pengawasan, adalah suatu usaha agar semua dan keputusan yang telah dibuat dapat dikerjakan sesuai dengan apa yang direncanakan, diputuskan,

dan dikomandokan.

3. Konsep Kebijakan

Dengan otonomi daerah maka pemerintah daerah diharapkan dapat lebih memperhatikan kondisi mahasiswanya dengan merealisasi bentuk-bentuk kebijakan yang telah diformulasikan, salah satunya adalah kebijakan dalam pembangunan sektor pariwisata.

Menurut Willian N. Dunn analisis kebijakan menggunakan berbagai metode pengkajian untuk menghasilkan informasi mengenai masalah-masalah kebijakan, masa depan kebijakan, tindakan kebijakan, hasil kebijakan dan pelaksanaan kebijakan. Masalah kebijakan (*Policy Problem*) adalah nilai, kebutuhan atau kesempatan yang belum terpenuhi yang tidak dapat diidentifikasi, untuk kemudian diperbaiki atau dicapai melalui tindakan publik. Masa depan kebijakan (*Policy Future*) adalah konsekwensi dari serangkaian tindakan untuk mencapai nilai-nilai dna arena itu merupakan penyelesaian terhadap suatu masalah kebijakan. Aksi dari kebijakan (*Policy Actiion*) adalah suatu gerakan atau serangkaian kegiatan yang dituntun oleh altrenatif kebijakan yang dirancng untuk mencapai hasil dimasa depan yang bernialai. Hasil kebijakan (*Policy Outcome*) merupakan konsekwensi yang teramati dari aksi kebijakan. Kinerja kebijakan (*Policy Performance*) adalah merupakan derajat dimana hasil kebijakan dimana memberi kontribusi terhadap pencapaian nila-nilai. (Dunn, 2003:107-109)

Sedangkan Thomas R. Dye mendefinisikan kebijakan publik sebagai segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan dan hasil

yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda. (dalam Nugroho, 2004:3). Selain itu Thomas R. Dye juga mengatakan bahwa kebijakna sebagai pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu (*whatever government chooses to do or not to do*). (dalam Wahab, 2008:51)

Selanjutnya Harold D Lasswell dan Abraham mengatakan kebijakan adalah program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktek-praktek yang terarah. (Nugroho, 2004:4). David Easton melukiskan kebijakan sebagai pengaruh (*Impact*) dari aktivitas pemerintah. (Nugroho, 2004:4)

Selanjutnya menurut Edwards dan Sharkansky mengatakan bahwa kebijakan merupakan apa yang dikatakan dan apa yang dilakukan oleh pemerintah atau apa yang tidak dilakukannya, ia adalah tujuan-tujuan atau sasaran-sasaran dari program pelaksanaan niat dan peraturan-peraturan. (Wahab, 2008:52)

Dalam pembuatan kebijakan-kebijakan pasti ada faktor-faktor yang mempengaruhinya, menurut Irfan Islamy faktor-faktor yang mempengaruhi pembuatan kebijakan adalah :

- a. Adanya pengaruh-pengaruh tekanan dari luar
- b. Adanya pengaruh kebiasaan lama (konservatisme)
- c. Adanya pengaruh sifat-sifat pribadi
- d. Adanya pengaruh dari kelompok luar
- e. Adanya pengaruh keadaan dimasa lalu (Islamy, 1992:25)

Kebijakan yang telah dirumuskan perlu diimplementasikan, sebab implementasi kebijaksanaan merupakan aspek yang penting dari keseluruhan

proses kebijaksanaan, karena tanpa implementasi maka suatu kebijaksanaan yang telah dirumuskan akan sia-sia.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. (Nugroho, 2004:158). Menurut Mazmanian dan Sabatier implementasi kebijakan berarti usaha untuk memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dirumuskan, yakni peristiwa-peristiwa dan kegiatan-kegiatan yang terjadi setelah proses pengesahan/legislasi kebijakan publik, baik itu menyangkut usaha-usaha untuk memberikan dampak tertentu pada mahasiswa ataupun peristiwa-peristiwa. (Wahab, 2008:176)

Implementasi kebijakan merupakan rangkaian kegiatan setelah suatu kebijakan dirumuskan. (Hessel, 2003:13). Secara garis besar fungsi implementasi adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan ataupun sasaran-sasaran tujuan publik yang berupa “*outcome*” (hasil akhir) kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah. Tujuan kebijakan pada prinsipnya adalah melakukan intervensi. Oleh karena itu, implementasi kebijakan sebenarnya adalah tindakan (*action*) intervensi itu sendiri.

Menurut Mirille S. Grindle (dalam Nugroho, 2004:174) bahwa berhasil tidaknya implementasi kebijakan sangat ditentukan oleh dua variabel besar, yakni variabel “*content of policy*” (isi kebijakan) dan variabel “*context of policy*” (lingkungan kebijakan).

Variabel isi kebijakan mencakup yaitu :

- a. Kepentingan yang terpengaruhi oleh kebijakan
- b. Jenis manfaat yang akan dihasilkan

- c. Derajat perubahan yang diinginkan
- d. Kedudukan pembuatan kebijakan
- e. (Siapa) Pelaksanaan program
- f. Sumber daya yang dikerahkan

Sedangkan variabel lingkungan kebijakan mencakup :

- a. Kekuasaan, kepentingan dan strategi actor yang terlibat
- b. Karakteristik dan lembaga penguasa
- c. Kepatuhan dan daya tanggap

Muatan (isi) program dan muatan kebijakan publik itu berpengaruh terhadap hasil akhir (*outcome*) implementasinya. Muatan program atau muatan kebijakan itu menjadi faktor yang berpengaruh karena dampaknya yang nyata atau yang potensial terhadap lingkungan sosial, politik dan ekonomi tertentu. Oleh sebab itu, penting sekali untuk memperhitungkan konteks atau lingkungan dimana tindakan administrasi itu berlangsung. (Wahab, 2008:186)

Pada umumnya tugas pokok dari pelaksanaan kebijakan adalah untuk mewujudkan tujuan (*goals*) yang terkandung dalam kebijaksanaan itu. Menurut Grindle ada tiga hal pokok dalam pelaksanaan kebijaksanaan yaitu :

- a. Merinci tujuan-tujuan yang hendak dicapai
- b. Membentuk program-program kegiatan
- c. Mengalokasikan dana untuk pembiayaan-pembiayaan. (Soenarko, 2005:192)

Menurut Nugroho (2004:179) implementasi kebijakan haruslah menampilkan keefektifan dari kebijakan itu sendiri. Pada prinsipnya ada “empat tepat” yang perlu dipenuhi dalam keefektifan implementasi kebijakan:

1. Ketepatan kebijakan

Kebijakan ini dinilai dari sejauh mana kebijakan yang ada telah bermuatan hal-hal yang memang memecahkan masalah yang hendak dipecahkan. Kemudian, apakah kebijakan tersebut sudah dirumuskan sesuai dengan karakter masalah yang hendak dipecahkan dan apakah kebijakan dibuat oleh lembaga yang mempunyai kewenangan (misi kelembagaan) yang sesuai dengan karakter kebijakannya.

2. Ketepatan pelaksanaan kebijakan

Aktor implementasi kebijakan tidaklah hanya pemerintah. Ada tiga lembaga yang dapat menjadi pelaksana, yaitu pemerintah, kerjasama antara pemerintah/mahasiswa/swasta, atau implementasi kebijakan yang diswastakan. Dimana kebijakan yang sifatnya monopoli, seperti pembuatan kartu identitas penduduk sebaiknya diselenggarakan oleh pemerintah. Kebijakan yang sifatnya memberdayakan mahasiswa, seperti penanggulangan kemiskinan sebaiknya diselenggarakan oleh pemerintah bersama mahasiswa. Kebijakan yang bertujuan mengarahkan kegiatan mahasiswa, seperti penegelolaan pasar yang mana pemerintah kurang efektif untuk menyelenggarakannya sebaiknya dilaksanakan oleh pemerintah bersama swasta.

3. Ketepatan target kebijakan

Ketepatan target ini berkenaan dengan tiga hal, yaitu : pertama, apabila target yang diintervensi sesuai dengan yang direncanakan, apabila tidak ada tumpang tindih dengan intervensi lain, atau tidak bertentangan dengan intervensi kebijakan lain. Kedua, apabila targetnya dalam kondisi siap untuk diintervensi, ataukah tidak. Kesiapan bukan saja dalam arti alami, namun juga apakah kondisi target mendukung atau menolak. Ketiga, apabila intervensi implementasi kebijakan bersifat baru atau memperbaharui implementasi kebijakan sebelumnya. Terlalu banyak kebijakan yang tampaknya baru namun pada prinsipnya mengulang kebijakan yang lama dengan hasil yang sama tidak efektifnya dengan hasil sebelumnya.

4. Ketepatan lingkungan kebijakan

Ada dua lingkungan yang paling menentukan implementasi kebijakan, yaitu : pertama, lingkungan kebijakan yaitu lingkungan interaksi diantara lembaga perumus kebijakan dan pelaksana kebijakan dengan lembaga lain yang terkait. Kedua, lingkungan eksternal kebijakan yang juga sebagai variabel eksogen yang terdiri dari publik opinion yaitu persepsi publik akan kebijakan dan implementasi kebijakan, *interpretive institutions* yang berkenaan dengan interpretasi dari lembaga-lembaga strategis dalam mahasiswa, seperti media masa, kelompok penekan dan kelompok kepentingan dalam menginterpretasikan kebijakan dan implementasi kebijakan dan individual yakni individu-individu tertentu

yang mapu memainkan peranan penting dalam menginterpretasikan kebijakan dan implementasi kebijakan. Selain itu juga tempat lingkungan masih membutuhkan tiga jenis dukungan yakni, dukungan politik, dukungan strategis dan dukungan tehknis.

Selanjutnya menurut Anderson (2005:23), sebab-sebab setiap anggota mahasiswa itu perlu memngetahui dan melakukan kebijakan negara adalah sebagai berikut :

1. Respek anggota mahasiswa terhadap otoritas dan keputusan-keputusan badan pemerintah.
2. Adanay kesadaran untuk menerima kebijakan
3. Adanya keyakinan bahwa kebijakan itu dibuat secara sah, konstitusional, institusional dan dibuat oleh pejabat pemerintah yang berwenang untuk itu serta melalui prosedur yang benar.
4. Adanya kepentingan pribadi
5. Adanya hukuman-hukuman tertentu, bila ttidak melaksanakan kebijaksanaan
6. Masalah waktu (Islamy, 1992:108)

4. Pelayanan

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan memberikan kesedian rela berkorban untuk Negara dan mahasiswa. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan

kesejahteraan mahasiswa secara materil dan spiritual yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum mahasiswa. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu kegiatan melainkan merupakan suatu proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja atau kegiatan organisasi.

Moenir (2002:12) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Sedangkan menurut Purwodarminto (1996:31) pelayanan adalah perbuatan atau cara seseorang secara tepat dan memuaskan. Bertolak dari pengertian pelayanan tersebut, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum (Moenir,2002:12).

Kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dan birokrasi. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dikantor-kantor pemerintah kita akan melihat banyak pegawai yang

datang ke kantor hanya untuk mengisi absensi, mengikuti apel pagi, apel siang, sementara pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu.

Kecendrungan lain yang melekat di dalam birokrasi adalah kurang diperhatikannya asas keterjangkauan dan pemerataan dalam pelayanan. Secara normatif birokrasi seharusnya memihak kepada golongan miskin atau kelompok-kelompok pinggiran karena merekalah yang perlu dibantu untuk ikut menikmati hasil-hasil pembangunan. Pelayanan yang mudah dan murah merupakan hal yang esensial bagi mereka karena dilihat dari kondisi ekonomis mereka tidak mungkin mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial yang mahal. Sangat disayangkan bahwa dalam kenyataan kita justru melihat bahwa aparatur-aparatur birokrasi cenderung menghindari kelompok miskin karena mereka tidak ingin kehilangan klien-klien yang telah menguntungkan posisi mereka.

Bentuk organisasi Birokrasi yang diharapkan memiliki daya tangkap yang baik terhadap kepentingan-kepentingan umum dalam bentuk-bentuk organisasi adaptif. Menurut Hidayat dan Suherliy (dalam Kumorotomo, 2001:49), ciri-ciri yang terdapat dalam struktur yang organisasi adaptif antara lain :

1. Berorientasi kepada kebutuhan para pemakai jasa
2. Bersifat kreatif
3. Menganggap sumber daya manusia sebagai modal tetap jangka panjang (*Long term fixed assets*)
4. Kepemimpinan yang memiliki kemampuan mempersatukan berbagai kepentingan dalam organisasi, sehingga dapat menumbuhkan sinergisme.

Untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari para aparatur pemerintahan khususnya pelayanan berupa pengurusan perizinan dan non perizinan merupakan suatu hak mahasiswa. Oleh karena kegiatan pelayanan itu menyangkut pemenuhan suatu hak dan kewajiban maka hak itu melekat pada setiap orang. Jadi pelayanan yang diberikan kepada mahasiswa hendaknya tanpa pandang bulu. Karena setiap orang mendapat pelayanan yang baik dari para aparatur pemerintahan yang ada di setiap instansi-instansi birokrasi.

Menurut Moenir (2002:40-41) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai khususnya dalam pengurusan perizinan dan non perizinan yang didapat oleh mahasiswa antara lain dikarenakan tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/keajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sedang gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja. Apabila hal itu dapat dipenuhi mahasiswa akan puas dan dampak kepuasan mahasiswa terlihat apabila :

1. Mahasiswa sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang 'remeh' dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
2. Mahasiswa terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.

Sedangkan menurut Syafruddin (1999:43) pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur yaitu :

1. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang.

Selain itu menurut Moenir (2010:41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya

diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada mahasiswa ada rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah salah satu tujuan dari public service. Kepuasan mahasiswa adalah tanggapan positif oleh mahasiswa terhadap pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Menurut Alwis (2002:36) pelayanan umum adalah Komitmen organisasional birokrasi pemerintahan. Komitmen organisasional bermakna keberpihakan birokrasi pemerintahan harus berada di pihak mahasiswa, melayani berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang atau mahasiswa, dikaitkan dengan pelayanan umum, maka bantuan dalam menyiapkan dan pengurusannya harus sebaik mungkin. Hal ini berarti pelayanan umum adalah pelayanan yang memiliki kualitas unggul, ukuran kualitas pelayanan umum tersebut.

Pelayanan pemerintah terhadap mahasiswa menurut Syafruddin (1999:43) terpenuhi apabila yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama mahasiswa menghendaki pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan surat lainnya dikerjakan dalam waktu yang singkat dan biaya yang relatif murah serta mutu yang lebih baik, maka mahasiswa akan puas. Tetapi apabila pembuatannya dikerjakan berlarut-larut dan biaya yang dikeluarkan cukup tinggi atau tidak transparan, kemudian mutu surat izin tersebut buruk dan tidak bias dibaca, maka mahasiswa tidak akan puas.

5. Pelayanan Publik

Secara normatif, tugas penyelenggaraan pemerintahan adalah untuk melayani dan mengatur berbagai kepentingan dan kebutuhan mahasiswa, seperti yang dijelaskan Thoha dalam JIANA (2005:97) bahwa : Tugas pelayanan lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan. Sedangkan tugas mengatur lebih menekankan kepada kepuasan atau power yang melekat pada posisi jabatan birokrasi. Dengan demikian dapat dipahami bahwa fungsi pelayanan selalu berkaitan dengan kepentingan umum dan bukan dimaksudkan untuk orang perorangan.

Menurut Thoha (2002:43) secara lebih spesifik memberikan penjelasan tentang pelayanan publik, bahwa : pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada mahasiswa dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Mustopadidjaj (1999:56) menekankan komitmen terhadap kompetensi dalam pengelolaan kebijakan pelayanan, pelayanan berarti semangat pengabdian yang mengutamakan efisiensi dan keberhasilan bangsa dalam membangun, yang dimanifestasikan antara lain dalam perilaku “ melayani bukan dilayani, mendorong bukan menghambat, mempermudah bukan mempersulit sederhana bukan berbelit-belit, terbuka untuk setiap orang bukan segelintir orang” makna administrasi publik sebagai wahana penyelenggara pemerintahan Negara yang esensinya “melayani publik” harus dhayati benar-benar oleh para penyelenggara

pemerintahan Negara. Pada prinsipnya merupakan pekerjaan yang harus dilakukan dan terdiri dari pelaksanaan bagaimana menunaikan suatu pekerjaan tersebut, mengatur serta menyusun dari aktifitas yang ada dalam sebuah organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan oleh instansi organisasi.

Standar pelayanan adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk berkualitas.

Pembuatan standar pelayanan dijelaskan dalam Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang standar pelayanan publik merupakan standar pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan. Muatan yang sekurang-kurangnya harus ada dalam standar pelayanan adalah prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan serta sarana dan prasarana.

Dalam Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014 tentang standar pelayanan publik dijelaskan mengenai pelayanan publik. Pelayanan Publik disebutkan sebagai segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan publik adalah unit kerja pada instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, penerima pelayanan publik adalah orang, mahasiswa, instansi pemerintah dan badan hukum. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian

pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 15 Tahun 2014, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi mahasiswa maupun penyelenggara.
- b. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan mahasiswa dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
- c. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
- d. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatankualitas dan inovasi pelayanan.
- e. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh mahasiswa.
- f. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua mahasiswa yang berbeda status

ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Kualitas Pelayanan

Dwiyanto (1995:10) menyatakan bahwa salah satu cara yang dapat digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah dengan menyangkut tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan organisasinya. Selanjutnya Dwiyanto menyatakan pelayanan adalah sebagai suatu sistem aktifitas kerja sama dua orang atau lebih dari sesuatu yang tidak berwujud dan tidak pandang bulu yang sebahagian besar termasuk kedalam aktifitas pemerintah.

Dalam setiap kegiatan pembelian baik itu berupa barang maupun jasa, setiap konsumen selalu berharap memperoleh barang maupun jasa sesuai dengan yang diinginkannya sehingga ia merasa puas atas pengeluaran yang dilakukannya untuk mendapatkan barang dan jasa tersebut. Sebuah perusahaan jasa harus menjaga kualitas jasa/pelayanan yang ditawarkan harus berada diatas saingan dan lebih hebat dari yang dibayangkan oleh konsumen. Kualitas pelayanan (*service quality*) telah hamper menjadi faktor yang menentukan dalam menjaga keberlangsungan suatu organisasi birokrasi pemerintah maupun organisasi perusahaan. Pelayanan yang baik dan sesuai dengan kebutuhan pengguna jasa sangat penting dalam upaya mewujudkan kepuasan pengguna jasa.

Secara sederhana, Fandy, Gregorius & Dadi (2008:67) mengatakan bahwa kualitas dapat diartikan sebagai produk yang bebas cacat. Dengan kata lain, produk sesuai dengan standar (target, sasaran atau persyaratan yang bias

didefinisikan, diobservasi dan diukur). Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat bagi pelanggan.

Menurut Goetsh dan Davis (dalam Tjiptono, 1996:86) kualitas adalah suatu kondisi yang dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dari konsumen.

Bonar (2001:45) mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu yang diputuskan pelanggan yang didasarkan atas pengalaman nyata pelanggan terhadap produk atau jasa yang kemudian diukur berdasarkan persyaratan pelanggan tersebut. Sedangkan Kantz (200:59) mengatakan kualitas adalah karakteristik atau atribut dari sesuatu yang merupakan penilaian subjektif konsumen.

Definisi kualitas menurut Mursia (1998:36) adalah suatu strategi dasar bisnis yang menghasilkan barang dan jasa yang memenuhi dan memuaskan konsumen internal dan eksternal secara eksplisit dan implicit. Strategi ini menggunakan seluruh kemampuan sumber daya manajemen, modal, teknologi, peralatan, material, system dan manfaat mahasiswa serta memberi keuntungan kepada para pemegang saham.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah hasil penilaian pelanggan berdasarkan apa yang dialaminya setelah ia memakai produk atau jasa yang dihasilkan oleh suatu perusahaan

Kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan standar prosedur kualitas pelayanan. Pelayanan kepada pelanggan merupakan unsure strategi perusahaan dalam memasarkan produk dan jasanya. Pada era pemasaran saat ini, berhasil atau tidaknya

pemasaran suatu produk atau jasa sangat erat kaitannya dengan pelayanan sebelum dan sesudah transaksi penjualan terjadi. Banyak perusahaan yang berkualitas baik dan menarik serta murah harganya gagal dalam pemasaran dan kalah dalam persaingan, ternyata persoalan yang dihadapi relative sama yaitu akibat lemahnya pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Tjiptono (2007:93) mendefinisikan kualitas jasa adalah keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi tingkat keinginan dari pelanggan.

Kualitas pelayanan haruslah ditingkatkan karena, secara esensial berimplikasi kepada kepuasan pelanggan. Akan tetapi perlu ditegaskan, bahwa mengukur kualitas atau mutu dari suatu pelayanan bukanlah pekerjaan yang mudah karena kualitas pelanggan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan itu sendiri. Menurut Zeithmal (dalam Alma, 2000:231) kepuasan adalah respons konsumen yang sudah terpenuhi keinginannya. Kualitas pelayanan terbentuk setelah konsumen atau pelanggan mengkonsumsi jasa dan membandingkan antara hasil kualitas pelayanan jasa yang diterima dengan harapan yang ingin diperoleh.

Dalam menilai kualitas suatu produk secara umum memiliki kesamaan dengan penilaian kualitas jasa. Ada beberapa indikator penyusunan kinerja pelayanan sesuai dengan fokus dan konteks penelitian. Zeithmal, Parasuraman & Berry (dalam Ratminto & Atik, 2005:175) menyebutkan lima indikator pelayanan yang lebih sering dijadikan acuan yaitu :

- a. *Tangibles* atau ketampakan fisik artinya pertampakan fisik dari gedung, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas lain yang dimiliki oleh perusahaan.

Atribut yang ada dalam dimensi ini adalah :

1. Peralatan medis yang modern.
 2. Fasilitas fisik yang menarik, meliputi gedung, gudang, dll.
 3. Sarana parkir yang rapi.
 4. Sarana komunikasi.
 5. Penampilan karyawan.
- b. *Empathy* adalah perlakuan atau perhatian pribadi yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen. Yang meliputi :
1. Memberikan perhatian individu kepada konsumen.
 2. Karyawan yang mengerti keinginan dari para konsumennya.
 3. Kepedulian terhadap keluhan pelanggan.
 4. Memahami kebutuhan konsumen.
 5. Pengetahuan yang baik yang dimiliki pegawai..
- c. *Reliability* atau reabilitas adalah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat. Memiliki atribut sebagai berikut :
1. Memberikan informasi kepada konsumen tentang kapan pelayanan yang dijanjikan akan direalisasikan.
 2. Memberikan pelayanan yang baik saat kesan pertama kepada konsumen.
 3. Pelayanan yang sama kepada semua pelanggan.
 4. Prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit.
 5. Tenaga medis yang dimiliki.

d. *Responsiveness* atau responsivitas atau daya tanggap adalah kerelaan untuk menolong, membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas. Atribut yang dimiliki adalah :

1. Memberikan pelayanan yang cepat.
2. Memberikan diagnosi yang akurat.
3. Kecepatan karyawan dalam menangani transaksi.
4. Penanganan keluhan pelanggan dengan cepat.
5. Pemberian informasi yang jelas pada pelanggan.

e. *Assurance* atau kepastian adalah pengetahuan dan kesopanan para pekerja dan kemampuan mereka dalam memberikan kepercayaan pada konsumen. Memiliki atribut sebagai berikut :

1. Membuat konsumen merasa nyaman saat menggunakan jasa pelayanan perusahaan.
2. Karyawan yang memiliki pengetahuan yang luas sehingga dapat menjawab pertanyaan dari konsumen.
3. Pelayanan karyawan yang sopan dan santun.
4. Keterampilan dalam memberikan informasi.
5. Sifat dapat dipercaya yang dimiliki pegawai

6. Konsep Pelayanan Prima (*Service Excellence*)

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Barata, 2003; 30). Dalam Kamus besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai usaha melayani kebutuhan orang lain.

Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang.

Definisi lain menyebutkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai perundang-undangan yang berlaku (KEPMENPAN 81/93). Menurut Daviddow dan Uttal (1989) pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen/*costomer* yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*costomer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan (Lukman & Sugiyanto, 2001; 4).

Sedangkan hakikat dari *customer service* atau pelayanan nasabah sendiri adalah setiap kegiatan yang dimaksud untuk memberikan kepuasan nasabah, melalui pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan nasabah (Wahjono, 2010; 179).

Pelayanan Prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan kepada pelanggan, baik pelanggan internal maupun eksternal berdasarkan standard dan prosedur pelayanan (Suwithi, 1999; 4)

Pelayanan prima (*Service Excellent*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan

prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang memenuhi standar kualitas adalah suatu pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kepuasan pelanggan/masyarakat (Maddy, 2009; 8).

Kemudian pendapat lain mengatakan bahwa pelayanan prima adalah kepedulian terhadap pelanggan. Jadi pelayanan prima pada dasarnya adalah rasa kepedulian organisasi yang berorientasi keuntungan (*profit oriented*) atau organisasi yang berorientasi sosial (*nonprofit*) terhadap pelanggan yang ditunjukkan dengan adanya sikap, perhatian, dan tindakan nyata, sehingga pelanggan merasa nyaman dengan pelayanan prima yang diberikan (Pratomo & Shaff, 2000; 107).

Menurut Judiardi (2010; 102) dikatakan bahwa *Service Excellence* ialah:

- a. Memperbaiki barang yang rusak atau usang
- b. Memberikan layanan yang menyenangkan

Pelayanan Prima (*Service Excellent*) dapat dipahami sebagai melayani sebagai melayani lebih dari yang diharapkan, dengan memberikan perhatian kepada waktu, ketepatan, keamanan, kenyamanan, kualitas, biaya, proses, dan kepuasan. Seperti contoh ketika anda berharap mendapatkan uang sebesar Rp. 100.000,- tetapi ternyata anda mendapatkan Rp. 200.000,- dengan demikian anda akan merasa puas (Anorogo, 1993; 107). Pendapat lain menyatakan bahwa layanan prima adalah pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan pelanggan setiap saat, secara konsisten dan akurat (Rahmayanty, 2013; 18).

Definisi mengenai pelayanan prima yang seringkali diungkapkan oleh para pelaku bisnis terdapat dalam buku pelayanan prima (Barata 2003; 27):

- a. Layanan prima adalah membuat pelanggan merasa penting
- b. Layanan prima adalah melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat
- c. Layanan prima adalah pelayanan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan
- d. Layanan prima adalah pelayanan optimal yang menghasilkan kepuasan pelanggan
- e. Layanan prima adalah menempatkan pelanggan sebagai mitra
- f. Layanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan untuk memberikan rasa puas
- g. Layanan prima adalah upaya layanan terpadu untuk kepuasan pelanggan

Berdasarkan penjelasan diatas dapat diambil kesimpulan dari definisi pelayanan prima (*service excellence*) adalah sebuah kepedulian oleh perusahaan terhadap para pelanggan dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, berdasarkan standard dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan pelanggan agar mereka selalu puas, sehingga mewujudkan pelanggan yang memiliki loyalitas tinggi.

B. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan perbandingan dalam penelitian ini adalah :

Tabel II. 1 : Penelitian Terdahulu

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	2	3	4	5	6
1.	Aria Aldana	2016	Kualitas pelayanan rekomendasi penelitian bagi mahasiswa Strata satu (S-1) Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau	Kualitas Pelayanan Rekomendasi Penelitian Bagi Mahasiswa Strata 1 (S-1) di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau sudah memiliki kualitas pelayanan yang baik dalam melayani masyarakat dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Mulai dari fasilitas yang dimiliki tergolong lengkap, kecermatan dalam melayani masyarakat, memberikan jaminan ketepatan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, keahlian dalam menggunakan fasilitas yang dimiliki, tidak diskriminatif, memiliki respon yang baik kepada masyarakat yang membutuhkan bantuan, dan melayani masyarakat dengan	Perbedaan dengan penelitian saya adalah objek dan subjek penelitian

1	2	3	4	5	6
				sikap yang ramah. Hal ini sudah memenuhi semua indikator yang menentukan kualitas suatu pelayanan yang baik sehingga Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Provinsi Riau memperoleh beberapa prestasi di bidang pelayanan.	
2.	Didi Hadiyanto Reinaldi	2016	Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Ijin Usaha Perdagangan Di Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) Kota Semarang	Kualitas pelayanan pembuatan surat ijin usaha perdagangan pada Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Semarang dirasa kurang memuaskan karena belum bisa memenuhi harapan para pelanggan, yang dimaksud yaitu pembuat surat ijin usaha perdagangan. Pelayanan yang diberikan masih belum maksimal	Perbedaan dengan penelitian saya adalah objek dan subjek penelitian
3.	Evy Urmilasari	2018	Analisis Pelayanan Perizinan di Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kota Makassar	Hasil penelitian menunjukkan bahwa prinsip-prinsip dan standar pelayanan perizinan yang didukung oleh tingkat pencapaian kepuasan masyarakat dalam pelayanan Surat	Perbedaan dengan penelitian saya adalah objek dan subjek penelitian

1	2	3	4	5	6
				Izin Usaha Perdagangan dapat dicapai manakala suatu instansi telah menerapkan dan melaksanakan Standar Pelayanan Prima yang telah ditetapkan secara utuh dan menyeluruh, yang terdiri atas dimensi waktu, biaya, moral, dan kualitas.	

C. Kerangka Pikiran

Berdasarkan dari variabel penelitian “**Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Penelitian Mahasiswa di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru**”, teori yang dijadikan indikator akan menampilkan pada gambar sebagai berikut:

Kerangka Pikiran Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Penelitian Mahasiswa di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru



Sumber : Data Modifikasi Penelitian, 2020

C. Konsep Operasional Variabel

Untuk menghindari pemahaman yang berbeda tentang konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan konsep sebagai berikut :

1. Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.
2. Sederhana. Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi mahasiswa maupun penyelenggara.

3. Partisipatif. Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan mahasiswa dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.
4. Akuntabel. Hal-hal yang diatur dalam Standar Pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.
5. Berkelanjutan. Standar Pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatankualitas dan inovasi pelayanan.
6. Transparansi. Standar Pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh mahasiswa.
7. Keadilan. Standar Pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua mahasiswa yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

1. Operasional Variabel

Untuk memudahkan arah penelitian ini yang terdiri dari satu variabel dengan empat indikator ini, maka dilakukan operasional variabel yang tertuang pada tabel disamping ini :

Tabel II.2 Konsep Operasional Variabel Tentang Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Penelitian Mahasiswa di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai	Skalaukuran
1	2	3	4	5
<p>Pelayanan publik, bahwa : pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada mahasiswa dalam rangka mencapai tujuan tertentu. (Miftah Thoha, 2002:43)</p>	<p>Pelayanan Pengurusan Surat izin penelitian</p>	1. Akuntabel	<p>a. tanggung jawab pegawai dalam melayani mahasiswa</p> <p>b. perhatian pegawai dalam melayani mahasiswa</p> <p>c. keadilan pegawai dalam melayani mahasiswa</p> <p>d. pegawai yang tidak membedakan mahasiswa</p>	Ordinal
		2. Transparansi	<p>a. keterbukaan biaya dalam pengurusan surat izin riset penelitian</p> <p>b. biaya dalam pengurusan surat izin riset penelitian</p> <p>c. keterbukaan prosedur dalam pengurusan surat izin riset penelitian</p> <p>d. prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit</p>	Ordinal
		3. Keadilan	<p>a. sikap pegawai dalam melayani pengurusan surat izin riset penelitian</p> <p>b. sikap ramah dan sopan pegawai dalam melayani mahasiswa</p> <p>c. keterbukaan pegawai dalam melayani mahasiswa</p>	Ordinal

1	2	3	4	5
		4. Sederhana	d. pemberian informasi langsung kepada mahasiswa a. kesesuaian perda dengan ketertiban b. kesesuaian biaya dengan perda c. biaya yang tidak membebankan mahasiswa d. kesesuaian prosedur dengan perda	Ordinal
		5. Partisipatif	a. kemudahan yang diberikan pegawai b. pelayanan pegawai dalam pengurusan surat izin riset penelitian c. sikap perduli pegawai kepada mahasiswa d. pelayanan pegawai yang mau mendengarkan keluhan mahasiswa	Ordinal
		6. Berkelanjutan	a. sikap pegawai yang tidak melanggar hak pemilik usaha b. sikap pegawai yang menghargai mahasiswa c. kebebasan hak yang diberikan pegawai kepada mahasiswa d. sikap pegawai yang melayani mahasiswa dengan baik dan adil	Ordinal

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

2. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Penelitian Mahasiswa di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, maka dilakukan untuk pengukuran variable adalah sebagai berikut :

- Baik : Apabila pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam pengurusan surat izin riset penelitian terlaksana dengan Baik dan hasil persentase jawaban responden berada pada interval 67-100 %.
- Kurang Baik : Apabila pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam pengurusan surat izin riset penelitian cukup terlaksana dengan Baik dan hasil persentase jawaban responden berada pada interval 34-66 %.
- Cukup Baik : Apabila pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam pengurusan surat izin riset penelitian Kurang Terlaksana dengan Baik dan hasil persentase jawaban responden berada pada interval 0-<33 %.

Selanjutnya untuk setiap indikator dapat dilakukan pengukuran sebagai berikut :

1. Akuntabel dikatakan :

Baik : Apabila pegawai bertanggungjawab atas pekerjaannya dan jawaban responden berda pada persentase 67-100 %.

Kurang Baik : Apabila pegawai kurang bertanggungjawab atas pekerjaannya dan jawaban responden berada pada persentase 34-66 %.

Cukup Baik : Apabila pegawai tidak bertanggungjawab atas pekerjaannyadan jawaban responden berda pada persentase < 33 %.

2. Transparansi dikatakan :

Baik : Apabila pegawai terbuka dalam menertibkan dan memberikan pelayanan terbuka terhadap biaya dan prosedur atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%

Kurang Baik : Apabila pegawai kurang terbuka dalam menertibkan dan memberikan pelayanan terbuka terhadap biaya dan prosedur atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%

Cukup Baik : Apabila pegawai tidak terbuka dalam menertibkan dan memberikan pelayanan terbuka terhadap biaya dan prosedur atau jawaban responden berada pada persentase < 33%

3. Keadilan dikatakan :

- Baik : Apabila pegawai terbuka terhadap biaya dan prosedur atau penertiban dan pemberian pelayanan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%
- Kurang Baik : Apabila pegawai kurang terbuka terhadap biaya dan prosedur atau penertiban dan pemberian pelayanan atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%
- Cukup Baik : Apabila pegawai tidak terbuka terhadap biaya dan prosedur atau penertiban dan pemberian pelayanan atau jawaban responden berada pada persentase < 33%

4. Sederhana dikatakan :

- Baik : Apabila pegawai bekerja sesuai dan taat pada aturan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%
- Kurang Baik : Apabila pegawai bekerja kurang sesuai dan taat pada aturan atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%
- Cukup Baik : Apabila pegawai bekerja tidak sesuai dan taat pada aturan atau jawaban responden berada pada persentase < 33%

5. Partisipatif dikatakan :

- Baik : Apabila pegawai dapat memberikan kemudahan dan menyelesaikan permasalahan atau jawaban responden

berada pada persentase 67-100%

Kurang Baik : Apabila pegawai kurang mampu memberikan kemudahan dan menyelesaikan permasalahan atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%

Cukup Baik : Apabila pegawai tidak mampu memberikan kemudahan dan menyelesaikan permasalahan atau jawaban responden berada pada persentase < 33%

6. Berkelanjutan dikatakan :

Baik : Apabila pegawai menghargai hak-hak azasi manusia atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%

Kurang Baik : Apabila pegawai kurang menghargai hak-hak azasi manusia atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%

Cukup Baik : Apabila pegawai tidak menghargai hak-hak azasi manusia atau jawaban responden berada pada persentase < 33%

BAB III

METODE PENELITIAN

Untuk memperoleh data-data yang benar dan lengkap, maka metode-metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan serta membahas hasil penelitian ini adalah :

H. Tipe Penelitian

Tipe deskriptif yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variabel yang diteliti dalam penelitian. Kemudian melalui pendekatan kuantitatif, yaitu menjawab dan memecahkan masalah-masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan tuntas dari objek yang diteliti agar di peroleh gambaran yang jelas.

I. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, dengan alasan pemilihan lokasi penelitian karena berdasarkan survey kantor tersebut merupakan Badan yang turun langsung melayani mahasiswa yang melakukan pengurusan surat izin riset penelitian.

J. Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan objek atau elemen yang terdapat dalam suatu penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan dan mengumpulkan data. Populasi yang dimaksud tersebut yaitu seluruh pegawai pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dan mahasiswa yang dilayani oleh aparat. Berhubung penulis ingin mengetahui pelaksanaan pelayanan pembuatan surat izin riset

penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru maka hanya mahasiswa yang dijadikan responden.

Tabel III.1 Populasi dan Sampel

No.	Jenis Populasi	Jumlah		%
		Populasi	Sampel	
2.	Kabid Perizinan	1	1	100%
3.	Pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru	37	5	15%
4.	Mahasiswa yang mengurus surat izin riset penelitian	3.767	17	5%
Jumlah		3.805	23	

Sumber : Data Penelitian, 2020

K. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, untuk pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru menggunakan teknik purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel karena ada pertimbangan atau alasan tertentu, sedangkan untuk mahasiswa yang mengurus surat izin riset penelitian menggunakan teknik accidental sampling, yaitu mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya yaitu yang mengurus surat izin riset penelitian.

L. Jenis dan Sumber Data

Guna memperoleh data yang dibutuhkan, maka penulis membagi kedalam dua bagian yaitu :

a. Data Primer adalah data yang belum jadi dan diperoleh langsung dilapangan yang menggunakan sumber informasi utama guna memperoleh jawaban dari permasalahan :

1. Identitas responden
2. Hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pembuatan surat izin riset penelitian

b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dan melalui riset kepustakaan meliputi :

1. Gambaran umum Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru
2. Jumlah pegawai
3. Tingkat pendidikan pegawai

M. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan komunikasi langsung kepada responden / partisipan mengenai bahan, keterangan yang berhubungan dengan obyek penelitian yang akan diselidiki.

b. Observasi

Yaitu melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Dengan observasi penulis dapat mengetahui langsung kejadian sesungguhnya di lapangan.

c. Kuesioner

Yaitu dengan memberikan beberapa daftar pertanyaan berikut dengan alternatif jawaban yang disebarkan kepada mahasiswa yang dijadikan

sampel, setelah diisi/dijawab kuisisioner tersebut dikembalikan kepada peneliti sehingga dapat penulis ketahui apa yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat surat izin riset penelitian.

d. Dokumentasi

Yaitu adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang diteliti.

N. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah mengelompokkan, membuat suatu urutan, memanipulasi, serta menyingkirkan data sehingga mudah untuk dibaca. Dalam menganalisis data, data hasil dokumentasi dihubungkan dan dilengkapi dengan data hasil wawancara maupun kuesioner.

Berdasarkan pengertian diatas penulis melakukan penyusunan data dengan menggolongkan data lalu menganalisis data dan membandingkan data lain yang relevan secara deskriptif dengan pendekatan induktif. Hal tersebut untuk memperoleh data-data yang diperlukan yang bersifat empirik sehingga nantinya dapat mempertajam analisis penulis yang berpedoman pada hasil wawancara secara langsung yang dipadukan dengan teori yang relevan dengan objek penelitian.

Analisis data yang digunakan adalah melalui pendekatan kuantitatif, yaitu menjawab dan memecahkan masalah-masalah dengan melakukan pemahaman dan

pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang diteliti agar di peroleh gambaran yang jelas.



Dokumen ini adalah Arsip Miitik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III.2. Tabel jadwal waktu penelitian tentang Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Penelitian Mahasiswa di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2020																								Ket				
		Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni								
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
1	Persiapan dan penyusunan UP	x	x	x	x	x	x																							
2	Seminar UP							x	x	x	x																			
3	Perbaikan UP											x	x																	
4	Perbaikan daftar kuisisioner													x																
5	Pengurusan rekomendasi penelitian (riset)															x	x													
6	Penelitian Lapangan																			x										
7	Penelitian dan analisis data																			x	x									
8	Penyusunan laporan Penelitian (Skripsi)																							x						
9	Konsultasi Perbaikan Skripsi																							x	x					
10	Ujian Skripsi																											x		
11	Refisi dan Pengesahan skripsi																											x	x	
12	Penggandaan serta Penyerahan skripsi																												x	

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Perkembangan kota Pekanbaru ini pada awalnya tidak terlepas dari fungsi Sungai Siak sebagai sarana transportasi dalam mendistribusikan hasil bumi dari pedalaman dan dataran tinggi Minangkabau ke wilayah pesisir Selat Malaka. Pada abad ke-18, wilayah Senapelan di tepi Sungai Siak, menjadi pasar (*pekan*) bagi para pedagang dari dataran tinggi Minangkabau. Seiring dengan berjalannya waktu, daerah ini berkembang menjadi tempat pemukiman yang ramai. Pada tanggal 23 Juni 1784, berdasarkan musyawarah "Dewan Menteri" dari Kesultanan Siak, yang terdiri dari datuk empat suku Minangkabau (Pesisir, Limapuluh, Tanah Datar, dan Kampar), kawasan ini dinamai dengan Pekanbaru, dan dikemudian hari diperingati sebagai hari jadi kota ini. (<http://wikipedia.Indonesia.com.Pekanbaru>).

Berdasarkan *Besluit van Het Inlandsch Zelfbestuur van Siak* No.1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru menjadi bagian distrik dari Kesultanan Siak. Namun pada tahun 1931, Pekanbaru dimasukkan ke dalam wilayah Kampar Kiri yang dikepalai oleh seorang *controleur* yang berkedudukan di Pekanbaru dan berstatus *landschap* sampai tahun 1940. Kemudian menjadi ibukota *Onderafdeling Kampar Kiri* sampai tahun 1942. Setelah pendudukan Jepang pada tanggal 8 Maret 1942, Pekanbaru dikepalai oleh seorang gubernur militer yang disebut *gokung*. (<http://wikipedia.Indonesia.com.Pekanbaru>)

Selepas kemerdekaan Indonesia, berdasarkan Ketetapan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 Nomor 103, Pekanbaru dijadikan daerah otonom yang disebut *Haminte* atau Kotapraja. Kemudian pada tanggal 19 Maret 1956, berdasarkan Undang-undang Nomor 8 Tahun 1956 Republik Indonesia, Pekanbaru (*Pakanbaru*) menjadi daerah otonom *kota kecil* dalam lingkungan Provinsi Sumatera Tengah. Selanjutnya sejak tanggal 9 Agustus 1957 berdasarkan Undang-undang Darurat Nomor 19 Tahun 1957 Republik Indonesia, Pekanbaru masuk ke dalam wilayah Provinsi Riau yang baru terbentuk. Kota Pekanbaru resmi menjadi ibu kota Provinsi Riau pada tanggal 20 Januari 1959 berdasarkan Kepmendagri nomor Desember 52/I/44-25 sebelumnya yang menjadi ibu kota adalah Tanjung Pinang (kini menjadi ibu kota Provinsi Kepulauan Riau). (<http://wikipedia.Indonesia.com.Pekanbaru>)

Pekanbaru merupakan Ibu Kota Propinsi Riau. Pada waktu itu berupa dusun yang bernama : Dusun payung sekaki yang terletak ditepi sungai siak di seberang pelabuhan yang ada sekarang. Sewaktu pendudukan jepang, Pekanbaru menjadi, *Gun* yang di pakai oleh Gun Cho dan tempat kedudukan Riau *SYUTJOUKANG*. Akhirnya pemerintahan Republik Indonesia berubah status menjadi : Hermente pekanbaru ibu Kota keresidenan Riau berdasarkan ketetapan Gubernur Sumatera di Medan Nomor 103 tanggal 01 Mei tahun 1946. (<http://wikipedia.Indonesia.com.Pekanbaru>)

1. Kota kecil berdasarkan Undang-undang Nomor 01 Tahun 1975.
2. Kota berdasarkan Undang-undang Nomor 05 Tahun 1974.

Pekanbaru merupakan sebuah kota yang terletak di tengah-tengah Pulau Sumatera. Posisi sangat mendukung untuk menjadikan Pekanbaru sebagai sebuah kota transit baik dari maupun menuju kota-kota lain. Dengan Bujur Timur yang terletak pada titik 101- 36 dan 0-35 Lintang Utara, menjadikan pekanbaru sebagai daerah yang memiliki ketinggian 5-10 meter dari permukaan laut. (<http://wikipedia.Indonesia.com.Pekanbaru>)

Berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 19 tahun 1987 luas Kota Pekanbaru dikembangkan dari 62,96 Km dengan 8 Kecamatan, 36 Kelurahan dan 9 Desa. Pembagian ini juga diperkuat dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan. Namun berdasarkan Perda Nomor. 3 Tahun 2003 beberapa kecamatan di Pekanbaru kembali dimekarkan. Kecamatan yang dimekarkan itu antara lain, Kecamatan Payung sekaki yang merupakan pemekaran dari kecamatan Tampan, kecamatan Tenayan Raya dan Marpoyan Damai yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Rumbai Pesisir yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Rumbai. Adapun luas keseluruhan dari kota Pekanbaru mencapai 632,36 Km². Dan untuk mengetahui secara rinci luas dari pada masing-masing kecamatan di Daerah kota Pekanbaru ini maka dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel IV.1 Kota Pekanbaru Berdasarkan Luas Kecamatan

NO	KECAMATAN	LUAS (KM)	Persentase (%)
1	Pekanbaru kota	2,26	0,36
2	Senapelan	6,65	1,05
3	Sukajadi	5,10	0,81
4	Limapuluh	4,04	0,64
5	Sail	3,26	0,52
6	Rumbai	105,23	16,64
7	Rumbai pesisir	96,75	15,30
8	Bukit Raya	94,56	14,96
9	Tenayan Raya	108,84	17,21
10	Marpoyan Damai	89,86	14,21
11	Tampan	63,08	9,98
12	Payung sekaki	52,63	8,32
JUMLAH		632,26	100,00

Sumber : Kantor Statistik Kota Pekanbaru, 2013

Dari uraian diatas terlihat bahwa Kecamatan terluas didaerah kota Pekanbaru adalah Kecamatan Km2 sedangkan Kecamatan terkecil dan Tersempit adalah Kecamatan Pekanbaru Kota dengan Luas Wilayahnya 2,26 Km.

Dengan jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang cukup padat serta perkembangan pembangunan yang sangat cepat maka di perlukan pendidikan untuk menggerakkan laju pembangunan tersebut. Pendidikan memegang peranan yang sangat penting terhadap perkembangan dan kemajuan yang membicarakan disiplin keilmuan formal sekotetapi di dalam pendidikan terkandung muatan berbagai pemahaman yang esensial akan seluruh tata kehidupan manusia.

Pertumbuhan penduduk kota pekanbaru merupakan salah satu hal yang patut mendapat perhatian. Sebagai salah satu kota metropolitan, Pekanbaru menjadi tujuan mahasiswa luar daerah untuk mencari peruntungan. Hal ini terkadang menimbulkan beberapa masalah seperti pengangguran dan perumahan, yang kemudian menimbulkan peningkatan angka kriminalitas. Diperkirakan

jumlah penduduk kota pekanbaru untuk saat ini berjumlah sekitar 847,378 jiwa yang tersebar pada 12 kecamatan, seperti diuraikan pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.2 Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Ditinjau Dari Kecamatan

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Persentase (%)
1.	Pekanbaru kota	33.011	3.90 %
2.	Senapelan	36.127	4.26 %
3.	Sukajadi	86.025	10.15%
4.	Limapuluh	63.182	7.46 %
5.	Sail	27.108	3.20 %
6.	Rumbai	44.109	5.20 %
7.	Rumai pesisir	20.253	2.39 %
8.	Bukit Raya	103.801	12.25%
9.	Tenayan Raya	153.556	18.12%
10.	Marpoyan Damai	130.078	15.35%
11.	Tampan	81.931	9.67 %
12.	Payung sekaki	68.206	8.05 %
JUMLAH		847.387	100%

Sumber : Kantor Statistik Kota Pekanbaru, 2013

Dari tabel diatas tampak bahwa penduduk terdapat diwilayah kecamatan Tenayan Raya dengan jumlah penduduk 847.378 jiwa atau sekitar 18,12 % dari jumlah keseluruhan dari jumlah penduduk. Sedangkan kecamatan dengan penduduk terkecil adalah kecamatan Rumbai Pesisir yaitu 20.253 jiwa atau sekitar 2,39 % dari jumlah keseluruhan penduduk kota pekanbaru. Namun demikian karena wilayah kecamatan Pekanbaru relatif kecil maka kecamatan ini menjadi kecamatan terdapat penduduknya di kota Pekanbaru dibandingkan Kecamatan lainnya.

Berikut disertakan pula jumlah pemeluk agama dari penduduk Kota Pekanbaru, yang mempunyai keterkaitan erat dengan tingkat kriminalitas di pekanbaru. Dengan agama pada dasarnya seorang manusia dapat mengendalikan

dirinya dari kejahatan. Berikut tabel agama resmi yang diberlakukan di Kota Pekanbaru:

Tabel IV.3 Jumlah Agama Resmi Dan Penganutnya Di Daerah Kota Pekanbaru

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Persentase (%)
1.	Islam	731.803	86.36
2.	Kristen Katolik	43.471	5.31
3.	Kristen Protestan	54.911	6.48
4.	Hindu	4.322	0.51
5.	Budha	12.880	1.52
<i>JUMLAH</i>		<i>847.387</i>	<i>100.00</i>

Suber : Kantor Statistik Kola Pekanbaru, 2013

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa islam adalah agama yang paling banyak dianut penduduk di Kota Pekanbaru. Hal ini terlihat dari jumlah penduduk Keseluruhan yaitu 847.387 jiwa, sebanyak 731.803 jiwa merupakan pemeluk Agama Islam, selebihnya pemeluk agama Kristen Protestan, Kristen Katolik Budha dan Hindu.

Dalam upaya menjamin kelangsungan hidup diri dan keluarga, mahasiswa Kota Pekanbaru telah berusaha memenuhi kebutuhan itu sebagai tujuan yang asasi bagi setiap individu dengan bekerja atau berusaha pada berbagai faktor, sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh masing-masing individu.

Peluang usahapun semakin bertambah pula seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk. Tapi lapangan kerja yang tersedia tidak sebanding dengan semakin lajunya angka pertambahan penduduk, sehingga banyak yang tidak mendapat pekerjaan yang pada akhirnya banyak terjadi pengangguran, terlebih lagi peluang kerja yang ada hanya membutuhkan orang-orang yang terpilih.

Dengan adanya bidang usaha atau sektor usaha yang beraneka ragam telah menyebabkan komposisi mata pencaharian mahasiswa Kota Pekanbaru yang heterogen, terpecah dalam berbagai sektor pekerjaan. Hal ini sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh masing-masing individu atau bakat dan kemampuan yang ada pada diri seseorang.

Bagi anggota mahasiswa yang tidak memiliki mata pencaharian atau pekerjaan besar, kemungkinan untuk melakukan perbuatan kejahatan tindak pidana jika dibandingkan dengan orang yang memiliki pekerjaan atau mata pencaharian yang tetap. Dari data yang diperoleh, dapat dinyatakan bahwa dari berbagai macam bidang sektor mata pencaharian penduduk kota Pekanbaru, sektor perdagangan mendominasi mata pencaharian mahasiswa Pekanbaru.

Hal tersebut menggambarkan bahwa jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang hidup dari industri relatif cukup besar. Semakin berkembangnya industri-industri di kota Pekanbaru merupakan upaya untuk mencapai sasaran pembangunan ekonomi nasional, dimana industri memegang peranan penting dan menentukan, dan oleh karenanya perlu dikembangkan secara seimbang dan terpadu dengan meningkatkan peran serta mahasiswa secara aktif serta mendayagunakan secara optimal seluruh sumber daya alam, sumber daya manusia dan dana yang telah tersedia.

Makin banyaknya jumlah penduduk, maka semakin bertambah atau meningkat pula jumlah pencari kerja. Salah satu upaya untuk menanggulangi pengangguran akibat semakin banyaknya jumlah pencari kerja, maka mahasiswa Kota Pekanbaru berupaya menciptakan suatu lapangan kerja sendiri, sebagai

upaya membuka usaha sendiri (berwiraswasta). Hal ini tidak saja berguna bagi mereka yang tidak mendapat pekerjaan, tetapi juga berguna sebagai upaya untuk memberi peluang pekerjaan bagi mahasiswa lainnya yang juga belum mendapat pekerjaan.

Bagi mahasiswa yang tidak dapat membuka peluang kerja atau bekerja ditempat lain telah mendorong bagi seseorang untuk melakukan perbuatan tindak pidana. Tindak pidana ini semakin meningkat tatkala tidak ada satupun pihak yang melakukan bimbingan dan arahan kepada pelaku.

Sebagaimana diketahui keberhasilan pembangunan pada berbagai sektor sangat dipengaruhi sektor pendidikan. Demi kelancaran program ini Pendidikan harus di tunjjang dengan fasilitas dan saran-saran sesuai dengan kelayakannya.

Kota Pekanbaru memiliki beberapa bangunan dengan ciri khas arsitektur Melayu diantaranya bangunan Balai Adat Melayu Riau yang terletak di jalan Diponegoro, Bangunan ini terdiri dari dua lantai, di lantai atasnya terpampang beberapa ungkapan adat dan pasal-pasal Gurindam Dua Belas karya Raja Ali Haji sastrawan keturunan Bugis. Pada bagian kiri dan kanan pintu masuk ruangan utama dapat dibaca pasal 1 - 4, sedangkan pasal 5 – 12 terdapat di bagian dinding sebelah dalam ruangan utama. Kemudian di jalan Sudirman terdapat Gedung Taman Budaya Riau, gedung ini berfungsi sebagai tempat untuk pagelaran berbagai kegiatan budaya dan seni Melayu Riau dan kegiatan-kegiatan lainnya. Sementara bersebelahan dengan gedung ini terdapat Museum Sang Nila Utama, merupakan museum daerah Riau yang memiliki berbagai koleksi benda bersejarah, seni, dan budaya. Museum ini menyangg nama seorang tokoh

legenda dalam Sulalatus Salatin, pendiri Singapura. Selanjutnya Anjung Seni Idrus Tintin salah satu ikon budaya di Kota Pekanbaru, merupakan bangunan dengan arsitektur tradisional, menggunakan nama seorang seniman Riau, Idrus Tintin, dibangun pada kawasan yang dahulunya menjadi tempat penyelenggaraan MTQ ke-17.

Pada kawasan Senapelan terdapat Masjid Raya Pekanbaru yang sebelumnya dikenal dengan nama *Masjid Alam*, dibangun sekitar abad ke-18 dengan gaya arsitektur tradisional dan merupakan masjid tertua di Kota Pekanbaru. Sementara *Tradisi Petang Megang* disaat memasuki bulan Ramadhan telah dilakukan sejak masa Kesultanan Siak masih tetap diselenggarakan oleh mahasiswa Kota Pekanbaru.

B. Gambaran Umum Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

Salah satu tugas pemerintah yang juga sekaligus hak dari warga adalah terselenggaranya pelayanan publik, perizinan merupakan wujud pelayanan publik yang sangat menonjol dalam tata pemerintahan. Dalam relasi antara pemerintah dan warganya seringkali perizinan menjadi indikator untuk menilai apakah suatu pemerintahan sudah mencapai tata kelola pemerintahan yang baik/good public governance atau belum.

Birokrasi perizinan merupakan salah satu permasalahan yang menjadi kendala bagi perkembangan dunia usaha. Mahasiswa dan kalangan dunia usaha sering mengeluhkan proses pelayanan perizinan oleh pemerintah yang tidak memiliki kejelasan prosedur, berbelit-belit, tidak transparan, waktu pemrosesan

yang tidak pasti, dan tingginya biaya yang harus dikeluarkan terutama berkaitan dengan biaya-biaya yang tidak resmi.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap mahasiswa di bidang perizinan, Pemerintah Kota Pekanbaru membentuk PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu) dalam hal ini Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru yang berkomitmen untuk melaksanakan pelayanan perizinan yang cepat, tepat, mudah, transparan, pasti dan terjangkau. Adapun janji layanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru yaitu:

1. Menjalankan tugas sesuai dengan standar Pelayanan Minimum (SPM) dan Pedoman Prosedur Tetap/Standar Operating Procedure (SOP)
2. Memberikan pelayanan dengan ramah, cermat dan profesional.
3. Mewujudkan proses pelayanan perizinan yang **SIMPATIK** (Sederhana, Integrasi, Mudah, Pantas, Akuntabel, Transparan, Inovasi dan Kepastian)

Sedangkan visi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru yaitu : Terwujudnya Pelayanan Perizinan dan Non perizinan Secara Prima Melalui Satu Pintu. Dan misinya yaitu :

1. Melakukan Penataan dan Penyempurnaan Sistem Prosedur Pelayanan
2. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Mahasiswa
3. Mewujudkan Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

Badan Pelayanan Terpadu mempunyai tugas melaksanakan sebagian Urusan Pemerintah Daerah Kota dalam Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara terpadu. Untuk mewujudkan tugas pokok kantor pelayanan terpadu kota pekanbaru dengan baik mempunyai beberapa fungsi :

1. Merumuskan Penerbitan Dalam Pelayanan Dibidang Perizinan dan Non Perizinan.
2. Melaksanakan Fasilitasi perizinan dan penerbitan akta, informasi dan retribusi.
3. Melaksanaa semua kegiatan Tata Usaha.
4. Memberikan informasi kepada mahasiswa tentang Prosedur pengajuan Pelayanan Perizinan

C. Struktur Organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru terdiri dari :

1. Kepala Badan, mempunyai rincian tugas :
 - a. melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian;
 - b. mengkoordinasikan penyusunan program badan dan melaksanakan pembinaan bidang pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
 - c. menandatangani perizinan dan non perizinan atas nama Kepala Daerah berdasarkan pendelegasian wewenang dari Kepala Daerah;

- d. merumuskan tugas dan sasaran administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan;
- e. melaksanakan koordinasi proses perizinan dan non perizinan;
- f. mengarahkan pelaksanaan administrasi perizinan dan non perizinan;
- g. mengevaluasi dan mengadakan pemantauan serta mengawasi proses pemberian pelayanan perizinan dan non perizinan;
- h. melaporkan hasil pelaksanaan tugas perizinan dan non perizinan;
- i. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2. Bagian Tata Usaha, mempunyai rincian tugas :

- a. melaksanakan pengelolaan urusan keuangan, kepegawaian, tata persuratan, perlengkapan, umum dan rumah tangga;
- b. menyusun rencana kerja dan membuat laporan tahunan;
- c. mengkoordinasikan, membina dan merumuskan program kerja tahunan di lingkungan Badan Pelayanan Terpadu;
- d. mewakili Kepala Badan apabila yang bersangkutan berhalangan atau tidak berada di tempat;
- e. mengkoordinasikan dan mengarahkan kegiatan sub bagian-sub bagian;
- f. mengkoordinasikan, mengarahkan, membina, dan merumuskan pedoman dan petunjuk Administrasi keuangan, kepegawaian, tata persuratan, perlengkapan, umum dan rumah tangga di lingkungan Badan;
- g. mengkoordinasikan dan melaksanakan pelayanan dan pengaturan Rapat Dinas, Upacara serta keprotokolan;

- h. mengkoordinasikan, membina, merumuskan laporan tahunan dan evaluasi setiap bidang sebagai pertanggungjawaban Badan;
- i. mengkoordinasikan, membina pemeliharaan kebersihan, ketertiban dan keamanan kantor dan lingkungannya, kendaraan Dinas serta perlengkapan gedung kantor;
- j. memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar pelaksanaan tugas secara efisien dan efektif;
- k. memfasilitasi dan asistensi tugas Bagian Tata Usaha dengan cara konsultasi, kunjungan kerja, sosialisasi dan bimbingan teknis;
- l. mengevaluasi tugas Bagian Tata Usaha berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;
- m. melaporkan pelaksanaan tugas Bagian Tata Usaha kepada atasan secara lisan maupun tertulis;
- n. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bagian Tata Usaha terdiri dari :

- (1). Sub Bagian Kepegawaian, Umum, dan Perlengkapan, mempunyai rincian tugas :
 - a. merumuskan dan melaksanakan pengelolaan dan pembinaan Kepegawaian, Tata usaha, Umum, Rumah Tangga dan Perlengkapan serta kearsipan berdasarkan perundang-undangan yang berlaku;
 - b. menyusun program kerja dan membuat laporan tahunan;

- c. merumuskan dan melaksanakan kegiatan penghimpunan dan sosialisasi peraturan perundang-undangan, kebijakan teknis, petunjuk teknis serta bahan-bahan lainnya yang berhubungan dengan bidang Kepegawaian, Umum/Tata Usaha, dan Perlengkapan;
- d. merumuskan dan melaksanakan kegiatan dokumentasi serta pengolahan data dan informasi yang berhubungan dengan Bidang Kepegawaian, Umum dan Perlengkapan;
- e. merumuskan dan melaksanakan inventarisasi permasalahan yang berhubungan dengan Bidang Kepegawaian, Pembinaan Aparatur (BINAP) serta peningkatan kualitas pegawai;
- f. merumuskan dan melaksanakan pelayanan Administrasi, inventaris kantor, dan dokumentasi kegiatan kantor;
- g. melaksanakan urusan keprotokolan, koordinasi dengan instansi terkait sesuai bidang tugasnya serta pelayanan hubungan mahasiswa;
- h. melaksanakan kegiatan pelayanan ruang pimpinan, tamu pimpinan, upacara-upacara dan rapat-rapat Dinas;
- i. merumuskan dan melaksanakan urusan rumah tangga Dinas, urusan dalam, akomodasi dan perjalanan Dinas Badan;
- j. merumuskan dan melaksanakan kegiatan penyusunan kebutuhan dan materiil bagi unit kerja di lingkungan Badan;
- k. menyusun tindaklanjut laporan mahasiswa, temuan Pemeriksa fungsional dan Pengawasan lainnya;

- l. merumuskan dan mengkoordinasikan kegiatan kebersihan, ketertiban, kenyamanan ruangan, dan halaman kantor, Disiplin Pegawai, serta pengamanan di lingkungan Badan;
- m. melaksanakan penyusunan perencanaan dan data pegawai serta formasi pegawai, mutasi pegawai, latihan pegawai, ujian Dinas, kenaikan pangkat, kenaikan gaji berkala, Buku Induk pegawai, menyusun DUK dan registrasi PNS di lingkungan Badan;
- n. merumuskan dan melakukan pengelolaan data pegawai serta pengarsipan DP3 PNS;
- o. merumuskan dan menyusun petunjuk teknis bidang pembinaan, peningkatan kinerja, disiplin dan kesejahteraan pegawai;
- p. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

(2) Sub Bagian Keuangan, mempunyai rincian tugas :

- a. merumuskan dan mengkoordinasikan pembinaan bidang keuangan Badan;
- b. merencanakan program kerja Sub Bagian Keuangan Badan meliputi koordinasi dan pembinaan bidang keuangan Badan berdasarkan petunjuk atasan dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas;
- c. melakukan Verifikasi serta meneliti kelengkapan Surat Permintaan Pembayaran (SPP);
- d. menyiapkan Surat Perintah Menbayar (SPM);
- e. melakukan Verifikasi harian atas Penerimaan;

- f. melakukan Verifikasi Laporan Pertanggungjawaban (SPJ) Bendahara Penerimaan dan Bendahara Pengeluaran;
- g. melaksanakan Akuntansi Badan;
- h. menyiapkan Laporan Keuangan Badan;
- i. merencanakan program kerja pengelolaan dana perjalanan Dinas Badan;
- j. merencanakan program kerja pengelolaan biaya operasional rumah tangga Badan;
- k. membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- l. memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya;
- m. memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;
- n. membuat konsep pedoman dan petunjuk teknis;
- o. mengevaluasi tugas pembinaan bidang keuangan Badan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;
- p. melaporkan pelaksanaan tugas pembinaan bidang keuangan Badan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;
- q. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

(3). Sub Bagian Penyusunan Program, mempunyai rincian tugas :

- a. mengkoordinasikan usulan setiap bidang dan pengelolaan data serta informasi tentang Badan Pelayanan Terpadu;
- b. menyusun program kerja dan membuat laporan tahunan;
- c. mengumpulkan data dan informasi untuk pengembangan dan kebutuhan sarana dan prasarana Badan;
- d. merumuskan dan melaksanakan pengendalian dan pelaporan;
- e. merumuskan, melaksanakan dan menghimpun petunjuk teknis yang berhubungan dengan penyusunan program;
- f. merumuskan Renstra, Renja dan program pembangunan tiap tahunnya di lingkungan Badan;
- g. memfasilitasi pelaksanaan pengadaan barang dan jasa dilingkungan badan;
- h. membagi tugas kepada bawahan dengan cara tertulis atau lisan agar dapat diproses lebih lanjut;
- i. memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar bawahan mengerti dan memahami pekerjaannya;
- j. memeriksa pekerjaan bawahan berdasarkan hasil kerja untuk mengetahui adanya kesalahan atau kekeliruan serta upaya penyempurnaannya;
- k. membuat konsep pedoman dan petunjuk teknis;
- l. mengevaluasi tugas pembinaan bidang keuangan Badan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;

- m. melaporkan pelaksanaan tugas pembinaan bidang keuangan Badan kepada atasan secara lisan maupun tertulis berdasarkan hasil kerja sebagai bahan evaluasi bagi atasan;
- n. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya

3. Bidang I Perizinan, mempunyai rincian tugas :

- a. melakukan koordinasi penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai dengan bidang tugasnya;
- b. menyusun program kerja dan membuat laporan tahunan;
- c. mengkoordinasikan tim teknis yang terdiri dari unsur-unsur perangkat daerah yang mempunyai kewenangan di bidang pelayanan perizinan;
- d. mengkoordinasikan staf pelayanan dan staf teknis administratif yang berada di bawah bidangnya;
- e. membagi tugas kepada staf pelayanan dan staf teknis administratif dengan cara disposisi atau secara lisan agar bawahan mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing;
- f. memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar pelaksanaan tugas secara efisien dan efektif;
- g. memfasilitasi dan asistensi tugas Bidang I Perizinan dengan cara konsultasi, kunjungan kerja, sosialisasi dan bimbingan teknis;
- h. mengevaluasi tugas Bidang I Perizinan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;

- i. melaporkan pelaksanaan tugas Bidang I Perizinan kepada atasan secara lisan maupun tertulis;
- j. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

4. Bidang II Perizinan, mempunyai rincian tugas :

- a. melakukan koordinasi penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai dengan bidang tugasnya;
- b. menyusun program kerja dan membuat laporan tahunan;
- c. mengkoordinasikan tim teknis yang terdiri dari unsur-unsur perangkat daerah yang mempunyai kewenangan di bidang pelayanan perizinan;
- d. mengkoordinasikan staf pelayanan dan staf teknis administratif yang berada di bawah bidangnya;
- e. membagi tugas kepada staf pelayanan dan staf teknis administratif dengan cara disposisi atau secara lisan agar bawahan mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing;
- f. memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar pelaksanaan tugas secara efisien dan efektif;
- g. memfasilitasi dan asistensi tugas Bidang II Perizinan dengan cara konsultasi, kunjungan kerja, sosialisasi dan bimbingan teknis;
- h. mengevaluasi tugas Bidang II Perizinan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;
- i. melaporkan pelaksanaan tugas Bidang II Perizinan kepada atasan secara lisan maupun tertulis;

- j. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

5. Bidang III Perizinan, mempunyai rincian tugas :

- a. melakukan koordinasi penyelenggaraan pelayanan perizinan sesuai dengan bidang tugasnya;
- b. menyusun program kerja dan membuat laporan tahunan;
- c. mengkoordinasikan tim teknis yang terdiri dari unsur-unsur perangkat daerah yang mempunyai kewenangan di bidang pelayanan perizinan;
- d. mengkoordinasikan staf pelayanan dan staf teknis administratif yang berada di bawah bidangnya;
- e. membagi tugas kepada staf pelayanan dan staf teknis administratif dengan cara disposisi atau secara lisan agar bawahan mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing;
- f. memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar pelaksanaan tugas secara efisien dan efektif;
- g. memfasilitasi dan asistensi tugas Bidang III Perizinan dengan cara konsultasi, kunjungan kerja, sosialisasi dan bimbingan teknis;
- h. mengevaluasi tugas Bidang III Perizinan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;
- i. melaporkan pelaksanaan tugas Bidang III Perizinan kepada atasan secara lisan maupun tertulis;
- j. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

6. Bidang IV Non Perizinan, mempunyai rincian tugas :

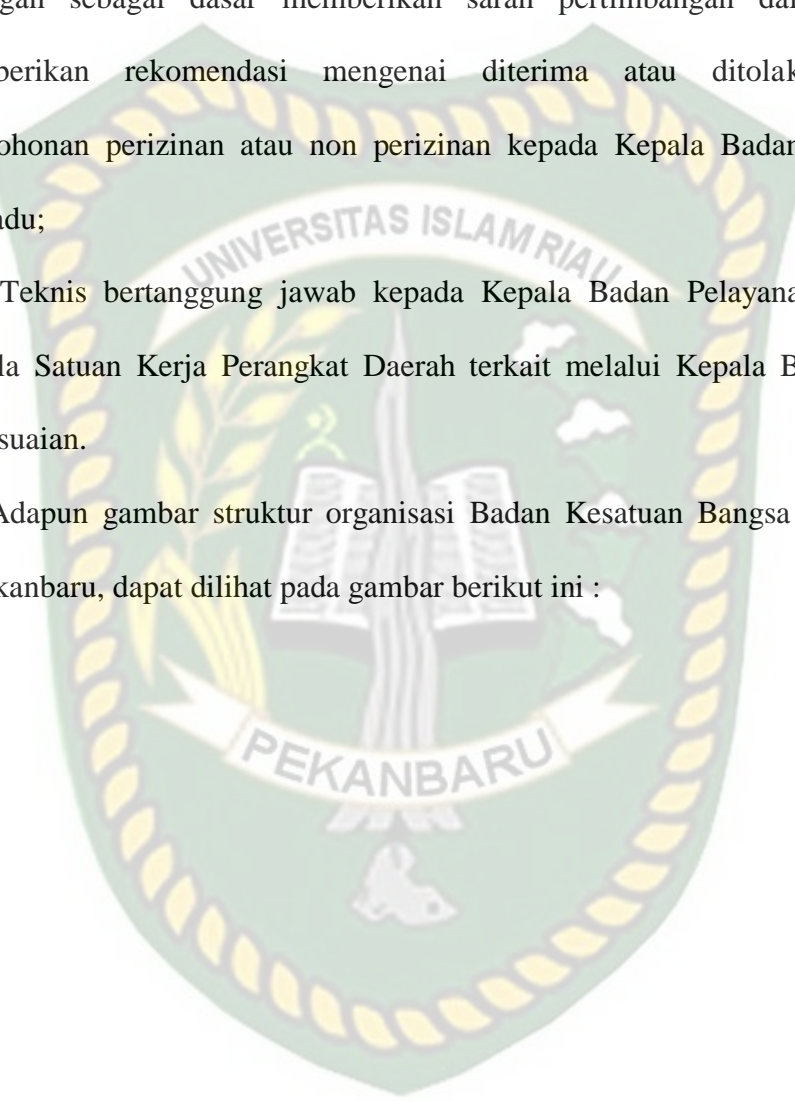
- a. melakukan koordinasi penyelenggaraan pelayanan non perizinan sesuai dengan bidang tugasnya;
- b. menyusun program kerja dan membuat laporan tahunan;
- c. mengkoordinasikan tim teknis yang terdiri dari unsur-unsur perangkat daerah yang mempunyai kewenangan di bidang pelayanan non perizinan;
- d. mengkoordinasikan staf pelayanan dan staf teknis administratif yang berada di bawah bidangnya;
- e. membagi tugas kepada staf pelayanan dan staf teknis administratif dengan cara disposisi atau secara lisan agar bawahan mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing;
- f. memberi petunjuk kepada bawahan dengan cara tertulis atau secara lisan agar pelaksanaan tugas secara efisien dan efektif;
- g. memfasilitasi dan asistensi tugas Bidang IV Non Perizinan dengan cara konsultasi, kunjungan kerja, sosialisasi dan bimbingan teknis;
- h. mengevaluasi tugas Bidang IV Non Perizinan berdasarkan informasi, data, laporan yang diterima untuk bahan penyempurnaan lebih lanjut;
- i. melaporkan pelaksanaan tugas Bidang IV Non Perizinan kepada atasan secara lisan maupun tertulis;
- j. melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7. Tim Teknis.

Tim Teknis bertugas melakukan pemeriksaan administratif dan atau turun ke lapangan sebagai dasar memberikan saran pertimbangan dalam rangka memberikan rekomendasi mengenai diterima atau ditolaknya suatu permohonan perizinan atau non perizinan kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu;

Tim Teknis bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pelayanan Terpadu, Kepala Satuan Kerja Perangkat Daerah terkait melalui Kepala Bidang yang bersesuaian.

Adapun gambar struktur organisasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, dapat dilihat pada gambar berikut ini :



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Tahap awal dari uraian pembahasan BAB V ini penulis merasa perlu untuk menjelaskan identitas dari para responden. Oleh karena hal tersebut dapat mempengaruhi objektivitas dan validitas berbagai informasi penelitian yang diberikan para responden. Adapun identitas responden yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Umur Responden

Umur merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada seseorang dalam melaksanakan semua tugas-tugas yang diberikan, selain itu umur juga dapat berpengaruh pada produktivitas kerja. Semakin lanjut usia seseorang maka akan mempengaruhi produktivitas kerja, tingkat ketelitian dalam bekerja, konsentrasi dan ketahanan fisik dalam bekerja, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor kesehatan, daya tahan dan lain-lain. Adapun tingkat umur responden pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.1 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	< 30 tahun	6	26
2.	> 31 tahun	17	74
Jumlah		23	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun. 2020

Berdasarkan tabel V.1 dapat diketahui bahwa mayoritas umur responden berada pada tingkat umur > 31 tahun yakni sebanyak 17 orang atau 74% dan yang paling sedikit responden yang berusia < 30 tahun berjumlah 6 orang atau 26% responden pada klasifikasi umur tersebut. Berdasarkan data tersebut diatas, mayoritas responden berada pada tingkat umur > 31 tahun.

2. Jenis Kelamin

Berikut ini diuraikan mengenai responden pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru berdasarkan jenis kelamin.

Tabel V.2 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	14	61
2.	Perempuan	9	39
Jumlah		23	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun, 2020

Berdasarkan Tabel V.2 dapat dilihat jumlah responden laki-laki sebanyak 14 orang atau 61%. Sedangkan responden perempuan sebanyak 9 atau 39%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden adalah perempuan.

3. Tingkat Pendidikan

Selain tingkat umur, tingkat pendidikan juga dapat berpengaruh terhadap kinerja, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi pula kinerja yang dimilikinya. Berikut ini diuraikan mengenai responden pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel V.3 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	DIII	7	31
2.	Sarjana	16	69
Jumlah		23	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan Tabel V.2 dapat dilihat jumlah responden terbanyak yang memiliki latar pendidikan Sarjana yaitu sebanyak 16 orang atau sebesar 69% dan yang terkecil yaitu yang memiliki latar pendidikan DIII yaitu sebanyak 7 orang atau sebesar 31%.

B. Hasil Penelitian Tentang Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Izin Penelitian Mahasiswa di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai

kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pekanbaru Nomor 10 Tahun 2013 Tentang perubahan atas peraturan daerah Kota Pekanbaru Nomor 9 Tahun 2008 tentang pembentukan Susunan organisasi, Kedudukan dan Tugas Pokok Organisasi Lembaga Teknis Daerah di Lingkungan Pemerintah Kota Pekanbaru yang pembentukannya dari penggabungan antara Kantor Kesatuan Bangsa Kota Pekanbaru dengan Kantor Perlindungan Masyarakat Kota Pekanbaru.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru tersusun atas formasi pegawai yang bekerja berdasarkan bidang dan tugas atau penempatannya. Adapun bagian yang terdapat pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru terdiri dari 3 bagian yaitu Bidang Ideologi dan Wawasan Kebangsaan yang terdiri dari sub bidang wawasan kebangsaan dan sub bidang bina ideology, Bidang Politik dan Hubungan Antar Lembaga yang terdiri dari sub bidang politik dan sub bidang hubungan antar lembaga dan aBidang Kewaspadaan Daerah yang terdiri dari sub bidang kewaspadaan dini dan kerjasama dan sub penanganan konflik. Pegawai dituntut dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Adapun dasar hukum dari pembuatan rekomendasi surat penelitian di Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, berdasarkan Peraturan Walikota Pekanbaru nomor 85 tahun 2013 tentang rincian tugas, fungsi dan tata kerja lembaga teknis daerah di lingkungan

Pemerintah Kota Pekanbaru yaitu menjadi salah satu tugas Sub Bidang Hubungan Antar Lembaga yaitu melaksanakan dan meneliti usulan rekomendasi riset.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

1. Akuntabel

Setiap kegiatan dan hasil akhir dan kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akuntabilitas dalam penelitian ini adalah pertanggung jawaban pegawai instansi dalam melaksanakan penertiban dan pemberian izin penelitian. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator akuntabel dalam pelayanan pengurusan surat izin penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.4. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator akuntabel dalam pelayanan pengurusan surat izin penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	tanggung jawab pegawai dalam melayani mahasiswa	4	11	2	17
2.	perhatian pegawai dalam melayani mahasiswa	5	8	4	17
3.	keadilan pegawai dalam melayani mahasiswa	2	10	5	17
4.	pegawai yang tidak membedakan mahasiswa	5	10	2	17
Jumlah		16	39	13	68
Rata-rata		4	10	3	17
Persentase		23	59	18	100

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan indikator akuntabel dalam kategori baik adalah sebanyak 23% dari jumlah responden. Sedikitnya jumlah responden yang menyatakan bahwa perhatian yang diberikan pegawai masyarakat dalam melayani mahasiswa yang akan mengurus surat izin penelitian kurang optimal. Mahasiswa yang mengeluh mengenai prosedur dan waktu penyelesaian pengurusan surat izin penelitian yang berbelit dan cukup lama juga kurang mendapat perhatian khusus dari para pegawai. Kurangnya perhatian pegawai tersebut dapat dilihat dari penyampaian informasi yang dibutuhkan mahasiswa kurang baik dan tidak jelas untuk mahasiswa.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan standar pelayanan dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 59% dari jumlah responden. Sebagian mahasiswa yang mengurus pengurusan surat izin penelitian merasa telah mendapatkan pelayanan yang optimal dari para pegawai yang memberikan pelayanan dan mahasiswa hanya merasakan kendala waktu penyelesaian mengurus surat izin penelitian yang masih harus menunggu cukup lama. Selain penyampaian informasi melalui pegawai langsung pihak Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru juga telah menempelkan berbagai macam informasi di setiap dinding agar mahasiswa dapat membaca.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan standar pelayanan dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 18% dari jumlah responden. Mahasiswa menilai pegawai kurang memberikan informasi mengenai persyaratan dalam mengurus surat izin penelitian pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru sehingga banyak mahasiswa mengulang pengurusan karena syarat-syarat yang tidak diketahui. Pegawai dinilai kurang responsive dalam melayani mahasiswa.

Untuk mengetahui hasil tanggapan pegawai mengenai indikator standar pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.5. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator standar pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	tanggung jawab pegawai dalam melayani mahasiswa	2	3	-	5
2.	perhatian pegawai dalam melayani mahasiswa	4	1	-	5
3.	keadilan pegawai dalam melayani mahasiswa	4	1	-	5
4.	pegawai yang tidak membedakan mahasiswa	2	3	-	5
Jumlah		12	8	-	20
Rata-rata		3	2	-	5
Persentase		60	4	-	100

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai standar pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam kategori baik, hal ini pegawai katakan karena pegawai telah memberikan pelayanan secara maksimal kepada mahasiswa. Sementara itu hasil wawancara dengan dengan Kabid Politik Ibu Kasmawati pada tanggal 12 September 2020, yang diperoleh informasi bahwa :

“pelayanan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa yang mengurus surat izin penelitian sudah optimal. Bila mahasiswa merasa pegawai tidak memberikan perhatian dan pelayanan secara optimal maka dapat disebabkan karena jumlah pegawai yang tidak sesuai dengan jumlah mahasiswa yang datang ke Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru yang akan mengurus surat izin penelitian, sehingga pegawai merasa kewalahan dalam melayani mahasiswa tersebut. Dan untuk mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai

pengurusan surat izin penelitian bukan hanya dari pegawai saja informasinya juga dapat dilihat dari informasi-informasi yang telah ditempel di dinding Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru”.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa akuntabel pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik. Hal ini dirasakan betul oleh mahasiswa yang tidak mendapatkan perhatian dari pegawai yang memberikan pelayanan. Tidak semua mahasiswa memiliki pemikiran yang baik sehingga adaya tangkap mahasiswa pun selalu berbeda-beda, tentu apabila mahasiswa tidak memahami prosedur yang akan dilakukan serta persyaratan yang diajukan untuk mengurus surat izin penelitian maka harus didukung oleh pemberitahuan informasi yang lengkap dan jelas oleh pegawai yang memiliki pengetahuan yang banyak. Oleh karena itu mahasiswa berharap agar pegawai dapat memberikan informasi yang jelas baik mengenai prosedur maupun informasi lainnya dengan sopan dan ramah tamah.

2. Transparansi

Mengutamakan keteraturan, keserasian, dan keseimbangan dalam pengendalian dan penyelenggaraan negara. Transparan dalam penelitan ini adalah keterbukaan pegawai dalam melayani penertiban dan pemberian surat izin penelitian kepada pemilik usaha. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator transparansi dalam pelayanan pengurusan surat izin penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.6. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator transparansi dalam pelayanan pengurusan surat izin penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	keterbukaan biaya dalam pengurusan surat izin riset penelitian	4	11	2	17
2.	biaya dalam pengurusan surat izin riset penelitian	5	9	3	17
3.	keterbukaan prosedur dalam pengurusan surat izin riset penelitian	5	10	2	17
4.	prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	4	11	2	17
Jumlah		18	41	9	68
Rata-rata		5	10	2	17
Persentase		29	59	12	100

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan transparansi dalam kategori baik adalah sebanyak 29% dari jumlah responden. Sebagian mahasiswa masih ada yang beranggapan bahwa pengurusan pengurusan surat izin penelitian masih tergolong cukup lama. Oleh karena itu mahasiswa dituntut harus dapat menunggu dan mengantri sesuai urutan.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan partisipatif dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 59% dari jumlah responden. Mahasiswa menilai bahwa pegawai kurang cepat dalam melayani mahasiswa yang akan mengurus surat izin penelitian baik dalam menyampaikan informasi

mengenai waktu penyelesaian, syarat-syarat yang harus diberikan serta pelayanan yang berbelit-belit. Mahasiswa merasa pelayanan yang diberikan pegawai belum seluruhnya secara optimal.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan partisipatif dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 12% dari jumlah responden. Mahasiswa memiliki harapan agar pegawai dapat memberikan pelayanan secara optimal dan selesai dengan cepat. Mahasiswa tidak harus menunggu lama dalam mengurus pengurusan surat izin penelitian dan pegawai juga dapat memberikan informasi yang akurat agar mahasiswa merasa mengerti akan syarat-syarat diberikan.

Untuk mengetahui hasil tanggapan pegawai mengenai indikator partisipatif dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.7. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator partisipatif dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	keterbukaan biaya dalam pengurusan surat izin riset penelitian	3	2	-	5
2.	biaya dalam pengurusan surat izin riset penelitian	4	1	-	5
3.	keterbukaan prosedur dalam pengurusan surat izin riset penelitian	2	3	-	5
4.	prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit	3	2	-	5
Jumlah		12	8	-	20
Rata-rata		3	2	-	5
Persentase		6	4	-	100

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator partisipatif dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru bahwa dalam kategori baik, tanggapan responden tersebut karena pegawai telah menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan tepat waktu. Sementara itu hasil wawancara dengan dengan Kabid Politik Ibu Kasmawati pada tanggal 12 September 2020, yang diperoleh informasi bahwa “

“informasi yang diberikan pegawai kepada mahasiswa sudah optimal, pihak Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru juga telah menempel informasi disetiap sudut ruangan agar mahasiswa mudah

memperoleh informasi. Apabila terkendala waktu penyelesaian yang cukup lama maka hal itu dapat disebabkan karena banyaknya jumlah surat-surat yang harus dikerjakan setiap harinya sehingga pegawai merasa kewalahan dalam menyelesaikan surat-surat yang mau diselesaikan dan jumlah pegawai yang melayani pengurusan surat izin penelitian tidak sebanding dengan jumlah mahasiswa yang selalu datang dalam jumlah yang banyak”.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa transparansi pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan tanggapan mahasiswa yang merasakan pelayanan pegawai yang diberikan kepada mahasiswa kurang baik dan optimal. Mahasiswa yang datang untuk mengurus surat izin penelitian memiliki kesibukan dan kepentingan yang berbeda-beda, sehingga banyak mahasiswa yang menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang cepat tetapi secara nyata untuk mendapatkan pelayanan yang cepat tidak dapat terealisasi oleh pegawai dan mahasiswa merasakan lebih cepat memperoleh pelayanan mengurus surat izin penelitian melalui orang dalam dibandingkan mengurus sendiri.

3. Keadilan

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 Negara. Berkeadilan dalam penelitian ini adalah keramahan dan sikap pegawai dalam menertibkan dan memberikan izin penelitian. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator keadilan dalam pelayanan pengurusan surat izin penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.8. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator keadilan dalam pelayanan pengurusan surat izin penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	sikap pegawai dalam melayani pengurusan surat izin riset penelitian	4	10	3	17
2.	sikap ramah dan sopan pegawai dalam melayani mahasiswa	4	11	2	17
3.	keterbukaan pegawai dalam melayani mahasiswa	5	9	3	17
4.	pemberian informasi langsung kepada mahasiswa	10	4	3	17
Jumlah		23	34	11	68
Rata-rata		6	8	3	17
Persentase		35	47	18	100

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan keadilan dalam kategori baik adalah sebanyak 35% dari jumlah responden. Mahasiswa bertanggapan bahwa harga yang ditetapkan dalam pengurusan surat izin penelitian sesuai dengan ketentuan yang berlaku tanpa tambahan biaya apapun yang terdapat dalam perda mengenai izin gangguan.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan keadilan dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 47% dari jumlah responden. Mahasiswa bertanggapan masih ada juga pengurusan surat izin penelitian sudah ada ketetapan sehingga mahasiswa tahu akan jumlah pembayaran yang akan dilakukan setiap tahunnya.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan keadilan dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 18% dari jumlah responden. Mahasiswa pernah merasakan ada kejanggalan dalam mengurus surat izin penelitian yaitu mahasiswa dikenakan biaya tambahan dari jumlah pembayaran seharusnya apabila proses pengurusan surat izin penelitian tersebut dapat selesai dengan cepat dan tanpa antrian. Mahasiswa juga berharap agar tindak ini dapat ditindak lanjuti karena hal ini sama dengan memberikan pelayanan yang berbeda kepada mahasiswa.

Untuk mengetahui hasil tanggapan pegawai mengenai indikator transparansi dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.9. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator keadilan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	sikap pegawai dalam melayani pengurusan surat izin riset penelitian	4	1	-	5
2.	sikap ramah dan sopan pegawai dalam melayani mahasiswa	3	2	-	5
3.	keterbukaan pegawai dalam melayani mahasiswa	4	1	-	5
4.	pemberian informasi langsung kepada mahasiswa	2	3	-	5
Jumlah		13	7	-	20
Rata-rata		4	1	-	5
Persentase		80	20	-	100

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai keadilan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam kategori baik, pegawai beralasana telah memberikan kesamaan harga atau biaya kepada mahasiswa yang akan mengurus surat izin penelitian. Sementara itu hasil wawancara dengan dengan Kabid Politik Ibu Kasmawati pada tanggal 12 September 2020, yang diperoleh informasi bahwa :

“biaya pengurusan surat izin penelitian itu sudah ada sesuai peraturan serta ketentuannya, apabila ada pegawai yang meminta biaya tambahan dalam mengurus surat izin penelitian tersebut maka pihak Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru akan mencoba untuk mencari tahu serta menindaklanjuti pegawai atau oknum tersebut. Terkadang mahasiswa yang memberikan biaya tambahan tersebut karena uruan mereka dapat cepat selesai”.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa keadilan pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan tanggapan mahasiswa yang menyatakan bahwa melakukan transaksi dalam pengurusan surat izin penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru banyak mengalami kendala salah satu kendalanya dari faktor harga. Harga yang harus dibayarkan mahasiswa dalam mengurus surat izin penelitian telah disesuaikan dengan yang ada dalam perda yang berlaku, apabila mahasiswa ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan baik maka dapat membayar lebih dari harga yang telah ditetapkan, tentu saja hal ini sangat memberatkan bagi mahasiswa karena setiap mahasiswa memiliki pendapatan perekonomian yang berbeda-beda pula.

4. Sederhana

Mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan keadilan dalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara. Kepastian hukum dalam penelitian ini adalah aturan hukum yang mengatur tentang penertiban dan pemberian izin tempat usaha terhadap pengusaha. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator sederhana dalam pelayanan pengurusan surat izin penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.10. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator sederhana dalam pelayanan pengurusan surat izin penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	kesesuaian perda dengan ketertiban	10	4	3	17
2.	kesesuaian biaya dengan perda	4	8	5	17
3.	biaya yang tidak membebankan mahasiswa	5	8	4	17
4.	kesesuaian prosedur dengan standar ketentuan yang berlaku	5	8	4	17
Jumlah		24	28	16	68
Rata-rata		6	7	4	17
Persentase		35	41	24	100

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan sederhana dalam kategori baik adalah sebanyak 35% dari jumlah responden. Sedikitnya mahasiswa atau responden yang menyatakan baik karena mahasiswa bertanggung dari informasi yang dijanjikan bahwa pengurusan surat

izin penelitian ini dapat selesai dengan cepat malah selesai keesokan harinya dan pelayanan yang diberikan pegawai juga beda antara mahasiswa yang satu dengan lainnya.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan sederhana dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 41% dari jumlah responden. Sebagian mahasiswa ada yang merasakan mendapat pelayanan yang baik dan ramah dari pegawai serta pemberian informasi yang jelas pula.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan sederhana dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 24% dari jumlah responden. Dalam pelayanan yang diberikan saat mengurus surat izin penelitian mahasiswa masih merasakan perbedaan antara pelayanan yang diberikan dan itu dapat terlihat pada mahasiswa yang mau membayar lebih dari ketentuan yang berlaku.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan pegawai mengenai indikator sederhana dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.11. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator sederhana dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	kesesuaian perda dengan ketertiban	4	1	-	5
2.	kesesuaian biaya dengan perda	2	3	-	5
3.	biaya yang tidak membebankan mahasiswa	2	3	-	5
4.	kesesuaian prosedur dengan satandar ketentuan yang berlaku	4	1	-	5
Jumlah		12	8	-	20
Rata-rata		3	2	-	5
Persentase		6	4	-	100

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator sederhana dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam kategori baik, alasan pegawai menyatakan hal tersebut karena dalam memberikan pelayanan pegawai tidak pernah membedakan mahasiswa yang satu dengan mahasiswa lainnya. Sementara itu hasil wawancara dengan dengan Kabid Politik Ibu Kasmawati pada tanggal 12 September 2020, yang diperoleh informasi bahwa :

“setiap harinya pegawai melayani puluhan orang mahasiswa bahkan ratusan dengan urusan yang berbeda, dan ada kalanya juga pegawai merasa kelelahan dalam pemberian layanan kepada mahasiswa tersebut. Pihak berharap agar mahasiswa dapat memaklumi keadaan para pegawai juga karena jumlah pegawai yang tidak seimbang dengan jumlah mahasiswa yang datang“.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa sederhana pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil tanggapan mahasiswa yang pernah merasakan pelayanan tersebut. Mahasiswa menilai pegawai sebagai orang yang memiliki pengetahuan serta kemampuan lebih tidak sepenuhnya melayani mahasiswa dengan baik. Mahasiswa juga menilai kalau pegawai dapat berbuat baik serta ramah kepada mahasiswa yang pegawai kenal atau memiliki hubungan kekerabatan tentu saja hal ini dapat menimbulkan kecemburuan sosial kepada mahasiswa lainnya serta mahasiswa dapat menilai bahwa pegawai tidak dapat memberikan perlakuan yang sama dan tidak baik kepada mahasiswa.

5. Partisipatif

Mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Daya tanggap dalam penelitian ini adalah kemampuan dan pengetahuan pegawai terhadap pelaksanaan tugas dan fungsinya. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator partisipatif dalam pelayanan pengurusan surat izin penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.12. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator Partisipatif dalam pelayanan pengurusan surat izin penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	kemudahan yang diberikan pegawai	2	11	4	17
2.	pelayanan pegawai dalam pengurusan surat izin riset penelitian	5	8	4	17
3.	sikap perduli pegawai kepada mahasiswa	3	8	6	17
4.	pelayanan pegawai yang mau mendengarkan keluhan mahasiswa	6	8	3	17
Jumlah		16	35	17	68
Rata-rata		4	9	4	17
Persentase		23	53	24	100

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan partisipatif dalam kategori baik adalah sebanyak 23% dari jumlah responden. Mahasiswa yang mengurus surat izin penelitian merasakan cukup nyaman berada diruang tunggu untuk mengantri, kebersihannya pun cukup terjaga serta sarana parkir yang cukup luas.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan partisipatif dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 53% dari jumlah responden. Sebagian besar mahasiswa pula ada yang bertanggapan kurang besarnya ruang tunggu untuk mengantri serta terbatasnya jumlah kursi yang disediakan sehingga sebagian mahasiswa tersebut banyak yang harus berdiri saat menunggu antrian untuk pengurusan surat izin penelitian.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan partisipatif dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 24% dari jumlah responden. Mahasiswa yang menyatakan kurang baik ini dikarenakan mahasiswa bertanggung ruang tunggu dalam keadaan bersih saat pagi saja sedangkan siang kurang dibersihkan terkadang hal itu yang membuat mahasiswa kurang merasa nyaman. Sarana parkir yang disediakan juga berantakan sehingga mahasiswa harus mengatur sendiri kendaraan yang akan diparkir.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan pegawai mengenai indikator partisipatif dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.13. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator partisipatif dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	kemudahan yang diberikan pegawai	2	3	-	5
2.	pelayanan pegawai dalam pengurusan surat izin riset penelitian	2	3	-	5
3.	sikap peduli pegawai kepada mahasiswa	2	3	-	5
4.	pelayanan pegawai yang mau mendengarkan keluhan mahasiswa	2	3	-	5
Jumlah		8	12	-	20
Rata-rata		2	3	-	5
Persentase		40	60	-	100

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator partisipatif dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik. Sementara itu hasil wawancara dengan dengan Kabid Politik Ibu Kasmawati pada tanggal 12 September 2020, yang diperoleh informasi bahwa :

“sarana dan prasarana yang disediakan juga sudah ketentuan dari Pemerintah setempat dan tersedianya sarana dan prasarana tersebut sudah cukup memadai. Masalah kebersihan memang dilakukan saat buka dan tutup kantor karena terbatasnya jumlah pegawai juga. Tetapi kami pihak Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru berusaha optimal dalam melayani segala kepentingan mahasiswa”.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa partisipatif pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil tanggapan responden yang menyatakan bahwa kebersihan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru tersebut kurang terjaga apalagi ketika siang hari. Jumlah mahasiswa yang datang untuk melakukan pengurusan pengurusan surat izin penelitian tidak dalam jumlah yang sedikit tetapi bangku tempat untuk menunggu antrian jumlahnya terbatas sehingga mahasiswa harus berdesakan dan berdiri. Kemudian dari segi perparkiran juga mahasiswa merasa kurang optimal karena tidak ada pengurus parker yang membantu secara langsung kepada mahasiswa untuk parker.

6. Berkelanjutan

Mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara. Mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator berkelanjutan dalam pelayanan pengurusan surat izin penelitian pada

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.14. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator berkelanjutan dalam pelayanan pengurusan surat izin penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	sikap pegawai yang tidak melanggar hak mahasiswa	4	11	2	17
2.	sikap pegawai yang menghargai mahasiswa	6	9	2	17
3.	kebebasan hak yang diberikan pegawai kepada mahasiswa	5	8	4	17
4.	sikap pegawai yang melayani mahasiswa dengan baik dan adil	2	10	5	17
Jumlah		17	38	13	68
Rata-rata		4	10	3	17
Persentase		23	59	18	100

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan indikator berkelanjutan dalam kategori baik adalah sebanyak 23% dari jumlah responden. Masyarakat bertanggapan keterampilan pegawai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa kurang memuaskan dan kurang optimal. Pegawai hanya memberikan informasi yang ditanyakan mahasiswa saaja tanpa memberitahukan informasi lainnya yang diperlukan mahasiswa.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan berkelanjutan dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 59% dari jumlah responden.

Mahasiswa ada yang merasakan pegawai dapat memberitahukan informasi yang dibutuhkan mahasiswa dengan baik serta pegawai juga dapat bersikap sopan dalam melayani mahasiswa.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan berkelanjutan dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 18% dari jumlah responden. Mahasiswa bertanggapan pegawai kadang bersikap kurang sopan dalam melayani mahasiswa, informasi yang diberikan juga terbatas sehingga mahasiswa merasa tidak nyaman dilayani oleh pegawai tersebut. Mahasiswa ingin mendapat perlakuan yang sama dengan mahasiswa lainnya.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator berkelanjutan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.15. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator berkelanjutan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	sikap pegawai yang tidak melanggar hak mahasiswa	4	1	-	5
2.	sikap pegawai yang menghargai mahasiswa	3	2	-	5
3.	kebebasan hak yang diberikan pegawai kepada mahasiswa	3	2	-	5
4.	sikap pegawai yang melayani mahasiswa dengan baik dan adil	3	2	-	5
Jumlah		13	7	-	20
Rata-rata		3	2	-	5
Persentase		6	4	-	100

Sumber : Olahan Penelitian, 2020

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator berkelanjutan dalam pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam kategori baik, pegawai bertanggapan telah bersikap sopan kepada mahasiswa dan telah memberikan segala informasi yang dibutuhkan mahasiswa. Sementara itu hasil wawancara dengan dengan Kabid Politik Ibu Kasmawati pada tanggal 12 September 2020, yang diperoleh informasi bahwa :

“pegawai berusaha seoptimal mungkin dalam melayani mahasiswa, pegawai juga sudah dapat memberikan informasi yang dibutuhkan serta kesopanan pegawai yang diutamakan. Karena keadaan fisik pegawai yang melayani terlalu banyak mahasiswa yang datang maka mahasiswa merasa pegawai kurang sopan dalam memberikan pelayanan”.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa indikator berkelanjutan pada Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil tanggapan responden yang menyatakan bahwa dari pelayanan yang diberikan pegawai kepada mahasiswa yang mengurus surat izin penelitian serta kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan mahasiswa dinilai kurang terampil serta terkadang pegawai bersikap kurang sopan seperti terkadang berbicara agak keras dan kasar sehingga mahasiswa merasa kurang nyaman dalam melakukan pengurusan surat izin penelitian.

Untuk mengetahui hasil reskapitulasi tanggapan responden mengenai pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.16. Rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

No.	Indikator Variabel	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	Akuntabel	4	10	3	17
2.	Transparansi	5	10	2	17
3.	Keadilan	6	8	3	17
4.	Sederhana	6	7	4	17
5.	Partisipatif	4	9	4	17
6.	Berkelanjutan	4	10	3	17
Jumlah		29	54	19	102
Rata-rata		5	9	3	17
Persentase		29	53	18	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2020

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam kategori baik sebesar 29%, dalam kategori cukup baik

sebesar 53% dan dalam kategori tidak baik sebesar 18%, dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan tanggapan responden dalam kategori cukup baik. Artinya bahwa Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru belum dapat sepenuhnya melayani atau memberikan pelayanan yang baik kepada mahasiswa serta tugas dan fungsi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru tersebut tidak berjalan sesuai dengan ketentuan, terutama pada penyelesaian surat izin penelitian.

Untuk mengetahui hasil reskapitulasi tanggapan pegawai mengenai pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.17. Rekapitulasi hasil tanggapan pegawai mengenai pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

No.	Indikator Variabel	Kategori Jawaban			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Tidak Baik	
1.	Akuntabel	3	2	-	5
2.	Transparansi	3	2	-	5
3.	Keadilan	4	1	-	5
4.	Sederhana	3	2	-	5
5.	Partisipatif	2	3	-	5
6.	Berkelanjutan	3	2	-	5
Jumlah		18	12	-	30
Rata-rata		3	2	-	5
Persentase		60	40	-	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2020

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tanggapan dari pegawai mengenai pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam kategori baik sebesar 60% dan dalam kategori cukup baik sebesar 40%, dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan tanggapan responden dalam kategori baik. Artinya bahwa pegawai

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru sudah berusaha memberikan pelayanan yang baik dan tepat waktu, namun ada beberapa kendala yang terjadi sehingga penyelesaian surat izin penelitian ini memang tidak dapat diselesaikan dengan cepat, misalnya terbatasnya jumlah pegawai bagian pelayanan.

C. Pembahasan Hasil

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada mahasiswa yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan memberikan kesediaan rela berkorban untuk Negara dan mahasiswa. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan mahasiswa secara materil dan spiritual yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 36 Tahun 2012, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru mengenai pelaksanaan pelayanan dalam pengurusan surat izin penelitian memperoleh kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan

pegawai kepada mahasiswa yang mengurus surat izin penelitian dalam kategori cukup baik. Hal ini dinilai mahasiswa karena menilai pegawai tidak mau memberikan informasi lengkap kepada mahasiswa mengenai prosedur pengurusan surat izin penelitian, pegawai terkesan lamban dalam melayani mahasiswa, kemudian perlakuan mahasiswa kemasayarakat lainnya cenderung tidak sama, berikutnya pegawai kadang bersikap kasar kepada mahasiswa yang ingin bertanya dan fasilitas yang tersedia pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru juga cukup memadai.

D. Faktor-Faktor Penghambat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pengurusan surat izin penelitian Yang Dilakukan Oleh Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru

Beberapa hambatan yang dihadapi Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam menyelenggarakan pelayanan berasal dari dalam (internal) maupun dari luar(eksternal):

a. Hambatan dari dalam (internal) meliputi :

1. Kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan umum, sebagai contoh:
 - a. Waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja petugas yang bersangkutan masih terlihat mengobrol dengan teman kerja, sementara orang yang menunggu sudah banyak.
 - b. Petugas bekerja sambil mengobrol dengan teman kerja sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan penyelesaian pekerjaan.

- c. Pejabat yang harus menandatangani surat / berkas, sedang tidak ada ditempat (rapat, dipanggil atasan atau alasan lain yang sulit dibuktikan).
2. Fasilitas fisik yang masih kurang memadai, sebagai contoh:
 - a. Tempat duduk yang kurang memadai.
 - b. Ruang tunggu yang terlalu sempit.
 - b. Hambatan dari luar (eksternal) meliputi:
 1. Kesadaran masyarakat yang masih kurang, khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan oleh mahasiswa serta kurangnya kesadaran penduduk untuk selalu antri guna mendapatkan pelayanan.
 2. Masih banyaknya mahasiswa yang belum mempunyai identitas yang tetap

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil tanggapan responden yang diperoleh berdasarkan kuisioner dan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian yang dilakukan oleh Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik.
2. Faktor-faktor yang menghambat dalam memberikan pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian yang dilakukan oleh Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru yaitu :
 - a. Hambatan dari dalam (internal) meliputi : kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan dan fasilitas fisik yang masih kurang memadai
 - b. Hambatan dari luar (eksternal) meliputi kesadaran masyarakat yang masih kurang khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan oleh mahasiswa, kurangnya kesadaran penduduk untuk selalu antri guna mendapatkan pelayanan dan masih banyaknya mahasiswa dan identitas mahasiswa yang tidak tetap.

B. Saran

Berdasar uraian mengenai pelaksanaan pelayanan pengurusan surat izin penelitian yang dilakukan oleh Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru maka saran yang dapat diberikan adalah :

a. Sosialisasi, dengan cara:

1. Pihak Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru dapat menyebarluaskan brosur tentang pelayanan yang telah diterbitkan oleh Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru
2. Menempel brosur tersebut dalam ruang pelayanan, baik di Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru maupun di setiap kantor desa/kelurahan. Hal ini perlu dilakukan jika petugas tidak ada di tempat maka mahasiswa dapat mencari informasi dari brosur tersebut tentang prosedur suatu pelayanan.

b. Evaluasi, dengan cara:

1. Mempercepat jangka waktu penyelesaian pengurusan surat izin penelitian atau sesuai dengan prosedur waktu penyelesaian yang telah ditentukan oleh Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Pekanbaru.
2. Rekapitulasi peningkatan proses pengurusan surat izin penelitian setiap bulan.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

a. Buku-buku

- Abdul, Wahab. 2008. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijaksanaan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Adam's, Sexton, Adelaide Griffin, Manullang, 2004, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Alma, Buchari, 2000, *Manajemen Jasa*, Cetakan Keenam, Alfabeta, Bandung
- Anderson, James E, 2005, *Public Policy Making: An Introduction Fifth Edition*, Boston: Houghton Mifflin Company
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta :RinekaCipta
- Alwis, 2002, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA), Volume 2 Nomor 1*, Pekanbaru.
- Amsyah, Zulkifli, 2005, *Manajemen Sistem Informasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 1995. *Penilaian Kinerja Organisasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Universitas Gadjah Mada.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik* edisi kedua. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Edy Sukarno, 2002. *Sistem Pengendalian Manajemen: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Fandy Tjiptono and Gregorius Chandra. 2007. *Service, Quality Satisfaction*. Andi Ofset. Yogyakarta.
- Farida Yusuf. 2000. *Evaluasi Program*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Nurcholis, Hanif. 2005. *Teori dan Praktik Pemerintahan dalam Otonomi Daerah*. Jakarta:Grasindo
- Hessel, Nogi S. 2003. *Manajemen Publik*. Jakarta: Gramedia Widia.
- Islamy, M. Man. 1992. *Prinsip-Prinsip Perumusan Negara*. Jakarta, BumiAksara.

- Justine Sirait. 1990. *Memahami Aspek-aspek Pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*. Jakarta: PT. Grasindo
- Kuper Adam & Yessica Kuper, (2000), "Ensiklopedia Ilmu-Ilmu Sosial", PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2001. *Akuntabilitas Birokrasi Publik, Sketa Pada Masa Transisi*. Jogjakarta : Pustaka Pelajar.
- Labolo, Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan*. Jakarta:Rajagrafindo Persada
- Manullang, 2004, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta
- Munaf, Yusri, 2016. *Hukum Administrasi Negara*, Marpoyan Tujuh. Pekanbaru
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Mustopadidjaya. 1999, *Manajemen Proses Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi Kinerja*, Jakarta:LAN
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*. Jakarta:Rineka Cipta
- Nugroho, Riant, 2004, *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*, Jakarta, Gramedia, Jakarta.
- Purwodarminto WJS, 1996. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta : Balai Pustaka.
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi.(2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Penerbit Pustaka Pelajar
- Rasyid Ryaas. 2000. *Makna Pemerintahan*. Jakarta: Mutiara Sumberdaya
- Salam, Dharma Setyawan. 2007. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Djambatan.
- Sedarmayanti. 2004. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan*. Bandung: Refika Aditama
- Simangunsong, Bonar & Daulat Sinuraya, 2001. *Berpolitik yang Profesional, BAB VII*. Diterjemahkan oleh Ijrsh

Sujianto. 2008. *Implementasi Kebijakan Public, Konsep Teori Dan Praktek*, Alaf Riau Dan Prodi Ilmu Administrasi (PSIA) Pasca Sarjana Universitas Riau Pekanbaru.

Soenarko, H. 2005. *Public Policy*. Surabaya. Airlangga University

Sudjana, Djudju, 2006. *Evaluasi Program Pendidikan Luar Sekolah*. Bandung. Remaja Rosdakarya.

Sumaryani. 2005. *Analisis Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Aplikasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Syafiie, Inu Kencana, 2005. *Ilmu Pemerintatym (edisi revisi)*. Mondar Maju, Bandung.

Syarifudin, Ateng, 1999. *Pengantar Koordinasi Pemerintahan di Daerah*, Tarsito, Bandung

Terry, George R. dan Rue, Leslie W., 2001. *Dasar-dasar Manajemen*, PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Thoha, Miftah. 2002. *Kepemimpinan dalam Manajemen*. Jakarta: Rajawali Pers.

Winarno, Budi. 2007. *Kebijakan Publik Teori dan Proses*. Yogyakarta: Media Pressindo.

b. Dokumentasi :

Undang-undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, dan Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 15/KEP/M.PAN/2014 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Wikipedia Indonesia (www.wikipedia.com)