

Riduansyah NPM: 18.12.0304. Hubungan Kinerja Pegawai Pegawai Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Terhadap Pelayanan Publik (Kasus Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru). Latar belakang penelitian ini dilakukan, Kualitas Kinerja Aparatur Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru, masih rendah, artinya belum optimal dilaksanakan. Tujuan penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui bagaimana Kualitas Kinerja Aparatur Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru. Manfaat penelitian diharapkan berguna untuk mengembangkan konsep Kualitas Kinerja pegawai Satpol PP Terhadap Pelayanan Publik.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif-korelational. Penelitian deskriptif-korelational artinya peneliti berusaha menggambarkan dan kemudian mencoba menghubungkan adanya kaitan antara variabel independen terhadap variabel dependen

Hasil penelitian, menemukan bukti bahwa Kualitas Kinerja Aparatur Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru, disimpulkan cukup signifikan. Ini didukung hasil penelitian berupa; komunikasi yang dibangun pegawai Satpol PP dalam memberikan pelayanan dinilai sudah cukup efektif; kecepatan pegawai Satpol PP dalam memberikan pelayanan dinilai sudah sangat cepat; ketelitian pegawai Satpol PP dalam memberikan pelayanan dinilai sudah sangat teliti; keakuratan data yang diberikan pegawai Satpol PP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai sudah sangat akurat; Keamanan masyarakat yang berada di Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru, dinilai sudah cukup aman.

Kata Kunci :Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Seperti yang diungkapkan oleh Thaha (dalam Falikhatun, 2003), pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan, dan memberikan kepuasan kepada publik.

Fungsi pelayanan publik dapat dilihat dari sisi kuantitas maupun dari sisi kualitas. Dari sisi kuantitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat dilayani, dan menambah waktu pelayanan, sedangkan sisi kualitas dapat dilakukan dengan mengurangi kesalahan pelayanan, kecepatan pelayanan, dan kemudahan pelayanan.

Fungsi tersebut harus terus ditingkatkan agar hak orang (masyarakat) dapat terpenuhi. Peningkatan kuantitas dan kualitas pelayanan tentu saja terkait dengan kualitas sumber daya manusia yang dimiliki oleh unit pelayanan publik atau aparat pelaksana unit pelayanan publik tersebut. Oleh karena itu, pemerintah sebagai organisasi yang mempunyai aparat harus mampu mengembangkan dan mendayagunakan mereka, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kualitas mereka. Pendayagunaan aparat yang efisien dan efektif dapat

dilihat dari tingkat produktivitas yang tinggi. Produktivitas akan tergantung pada kinerja aparat.

Kinerja pegawai (aparat) merupakan suatu hasil yang dicapai oleh pekerja dalam pekerjaannya menurut kriteria tertentu yang berlaku untuk suatu pekerjaan tertentu, kualitas dari pegawai agar dapat mencapai tujuan dari organisasi. Budaya organisasi yang baik akan mempengaruhi peningkatan kinerja pegawai.

Tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah, adalah memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakatnya, dalam hal ini aparatur di Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru yang masih mendapat sorotan masyarakat karena dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dirasakan masih lambat dan belum optimal (setengah-tengah), sehingga banyak masyarakat mengeluh (*complian*) dengan hal tersebut. Padahal mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak dari seluruh masyarakat, khususnya masyarakat di Kabupaten Kotabaru, sedangkan aparatur berkewajiban menyelenggarakan pelayanan secara prima, dengan prinsip – prinsip pelayanan yang sederhana, cepat, tepat, tertib, murah, transparan dan tidak diskriminatif. Masyarakat tidak hanya menuntut pelayanan publik yang lebih efisien, dan memuaskan, tetapi juga menginginkan perilaku administrasi publik yang lebih responsive dan mencerminkan kepatutan (*fairness*), keseimbangan etika dan kearifan / *good judgment*.

Tuntutan yang gencar dilakukan oleh masyarakat kepada lembaga pemerintah dalam hal ini Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru adalah tuntutan yang wajar dan sudah seharusnya direspon oleh aparatur pemerintah tersebut. Misalnya dengan melakukan perubahan – perubahan yang terarah dengan semakin terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik.

Penyelenggara negara mempunyai peran yang sangat menentukan terhadap keberhasilan pelaksanaan tugas umum pemerintah, serta membangun tugas – tugas pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut dapat tercapai dengan mewujudkan tujuan dan sasaran pembangunan aparatur negara yang berfungsi melayani secara profesionalisme, berdayaguna, produktif, transparan, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme serta mampu melaksanakan program pemberdayaan kegiatan di Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru maupun mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Dalam konteks penerapan prinsip – prinsip *good governance* dalam pengelolaan pemerintahan menjadi suatu tuntutan utama terhadap peningkatan kinerja pelayanan aparatur negara semakin dirasakan dan penting, karena pelayanan yang baik dan prima akan berdampak pada terwujudnya iklim usaha yang kondusif.

Berlakunya Undang – Undang No 32 Tahun 2004 tentang Otonomi Daerah yang menitik beratkan pada daerah kabupaten / kota yang memberikan kewenangan luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah. Keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kesiapan dan kemampuan daerah itu sendiri dalam mengelola dan memberdayakan seluruh potensi dan sumber daya yang tersedia.

Wewenang dan tanggung jawab yang dimiliki oleh pemerintah daerah diperlukan adanya aparat birokrasi yang semakin bertanggung jawab. Muara dari pelaksanaan otonomi

daerah adalah terselenggaranya pemerintahan yang *good governance* akan menghasilkan birokrasi yang handal dan profesional, efisien, produktif serta memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Masyarakat dan pemerintah dapat terjadi sinkronisasi yaitu saling bersentuhan, menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional.

Pelaku pelayanan umum di Indonesia adalah aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat yang didalamnya terdapat kelompok yang dominan baik dalam hal peran layanannya maupun dalam hal jumlah layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kepentingan umum.

Salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara adalah pelayanan publik. Pengembangan penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu pilihan strategis untuk mengembangkan pemerintah yang baik (*good governance*) di Indonesia. Hal ini disebabkan karena salah satu tolak ukur penyelenggaraan *good governance* dapat dilihat dari terselenggaranya pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan.

Kemajuan teknologi yang sangat cepat mengharuskan instansi mengikuti perkembangan teknologi, untuk itu suatu instansi membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan instansi pemerintah dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Disamping itu kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dalam partisipasi masyarakat. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada instansi pemerintah yang dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat akurat dan aman.

Kinerja pegawai di Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru harus lebih ditingkatkan lagi guna memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakatnya, kinerja aparatur disamping harus tunduk kepada undang-undang kepegawaian, juga yang tidak kalah penting adalah semua tingkah lakunya harus pula bersumber pada falsafah negara, yaitu Pancasila. Maka diharapkan, agar kinerja aparatur mampu menggali intisari dari nilai-nilai tradisi kuno yang luhur, untuk dipadukan dengan nilai-nilai positif dari modernisme. Dengan demikian kita tidak akan kehilangan identitas diri sebagai suatu bangsa yang besar, sekaligus bisa ikut dalam derap kemajuan dari modernisasi di zaman modern sekarang.

Berkaitan dengan persoalan itulah, dengan mengambil judul “ Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik (kasus Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru)”.

B. Permasalahan

Kualitas Kinerja pegawai di Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru terhadap pemberian pelayanan publik masih menjadi sorotan besar dari masyarakat, dan masyarakat masih meragukan kinerja pegawai kecamatan tersebut, keraguan ini beralasan karena ketidaksiapan pegawai dalam memberikan pelayanan yang terbaik, seringnya keterlambatan masuk jam kerja pegawai, artinya lebih duluan masyarakat yang datang ke kantor untuk mendapatkan pelayanan dari pada pegawai aparatur yang memberikan pelayanan, kemudahan

masyarakat menganggap kinerja aparatur masih tidak profesional, artinya dalam memberikan pelayanan masyarakat menunggu terlalu lama, dan banyak lagi permasalahan lainnya.

Memang dizaman modernisasi sekarang ini tidak ada lagi alasan untuk aparatur pemerintahan dalam hal ini Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru memberikan pelayanan yang berbelit-belit dan masyarakat menunggu terlalu lama, karena semua alat yang dipergunakan dan keberadaan alat informasi dan komunikasi yang semunaya begitu canggih, artinya baik alat yang digunakan oleh aparatur kecamatan maupun alat pendukung dalam memberikan pelayanan publik sudah begitu sangat membantu mempercepat pelayanan. Sehingga permasalahan yang penulis rasakan perlu untuk ditindak lanjuti lebih serius dengan menganalisa langsung kelapangan, bagaimana kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan publik, faktor apa yang menjadi penghambat, dan usaha yang bagaimana dilakukan dalam meingkatkan kinerja aparatur dalam memberikan kualitas pelayanan publik tersebut.

C. Perumusan Masalah

Dengan mempertimbangkan berbagai hal yang berkaitan dengan Kualitas Kinerja Aparatur Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru, seperti tersebut dalam latar belakang masalah diatas, akhirnya dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik?
3. Upaya-upaya apa yang dapat dilakukan dalam meningkatkan Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik ?

D. Tujuan Penelitian

Dengan mempertimbangkan arah penelitian, maka penelitian ini mempunyai beberapa tujuan sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik.
2. Untuk mengetahui faktor apa saja yang menjadi penghambat Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam meningkatkan Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik.

E. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini, diharapkan dapat berguna untuk memecahkan persoalan yang berkaitan dengan hal-hal berikut ini:

1. Hasil penelitian ini secara teoritis, diharapkan berguna untuk mengembangkan konsep Hubungan Kinerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik di Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru.
2. Hasil penelitian ini secara praktis dapat dijadikan pedoman bagi peningkatan Hubungan Kinerja Pegawai terhadap Pelayanan Publik di Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru.

METODOLOGI PENELITIAN

A. Pendekatan dan Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dimana penelitian kualitatif sebagai metode ilmiah sering digunakan dan dilaksanakan oleh sekelompok peneliti dalam bidang ilmu social, termasuk juga ilmu pendidikan. Sejumlah alasan juga dikemukakan yang intinya bahwa penelitian kualitatif memperkaya hasil penelitian kuantitatif. Penelitian kualitatif dilaksanakan untuk membangun pengetahuan melalui pemahaman dan penemuan.

Pendekatan penelitian kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metode yang menyelidiki suatu fenomena social dan masalah manusia. Pada penelitian ini peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden dan melakukan studi pada situasi yang alami.

1. Penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi alamiah dan bersifat penemuan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti adalah instrument kunci. Oleh karna itu peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas jadi bisa bertanya, menganalisis dan mengkonstruksi objek yang diteliti menjadi lebih jelas.

Penelitian ini lebih menekankan pada makna dan terikat nilai. Hakikat penelitian kualitatif adalah mengamati orang dalam lingkungan hidupnya berinteraksi dengan mereka, berusaha memahami bahasa dan tafsiran mereka tentang dunia sekitarnya, mendekati atau berinteraksi dengan orang-orang yang berhubungan dengan focus penelitian dengan tujuan memahami, menggali pandangan dan pengalaman mereka untuk mendapatkan data yang diperlukan

2. Penelitian kualitatif dimana peran peneliti adalah sebagai instrument kunci dalam mengumpulkan data, dan menafsirkan data. Alat pengumpulan data biasanya menggunakan pengamatan langsung, wawancara, studi dokumen.

Sedangkan kesahihan dan keterandalan data menggunakan triangulasi dengan menggunakan metode induktif, hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. Penelitian kualitatif digunakan jika masalah belum jelas, untuk mengetahui makna yang tersembunyi, untuk memahami interaksi social, untuk mengembangkan teori, untuk memastikan kebenaran data dan meneliti sejarah perkembangan.

Mengingat bahwa penelitian ini bertujuan untuk memahami dan memaknai berbagai fenomena yang ada atau yang terjadi dalam kenyataan sebagai ciri khas penelitian kualitatif, dalam hal ini bagaimana Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik kepada masyarakat, maka peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Selain itu seperti yang dinyatakan oleh Moleong, metode kualitatif dilakukan dengan beberapa pertimbangan, pertama menyesuaikan metode kualitatif lebih mudah apabila berhadapan dengan kenyataan ganda; kedua, metode ini menyajikan secara langsung hubungan antara peneliti dengan responden; ketiga, metode ini lebih peka dan lebih dapat menyesuaikan diri dengan banyak penajaman pengaruh bersama dan terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

- 3 Penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.
- 4 Dalam penelitian kualitatif seorang peneliti berbicara langsung dan mengobservasi beberapa orang, dan melakukan interaksi selama beberapa bulan untuk mempelajari latar, kebiasaan, perilaku dan ciri-ciri fisik dan mental orang yang diteliti. Bogdan dan Biklen mengemukakan bahwa karakteristik dari penelitian kualitatif adalah: (1) alamiah, (2) data bersifat deskriptif bukan angka-angka, (3) analisis data dengan induktif, dan (4) makna sangat penting dalam penelitian kualitatif.
- 5 Penelitian tentang efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik relevan dengan menggunakan penelitian kualitatif karena memenuhi karakteristik penelitian kualitatif, terutama dalam hal pengungkapan data secara mendalam melalui wawancara, observasi dan kajian dokumen terhadap apa yang dilakukan para informan, bagaimana kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan publik, faktor apa saja yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan publik tersebut dan upaya apa saja dalam mengatasi hambatan tersebut.

B. Latar Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Pemda Kabupaten Kotabaru pada bagian Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP), yang berlokasi di Jl. H. Agus Salim No. 1 Kotabaru Tengah, Pulau Laut Utara, Kabupaten Kotabaru, Kalimantan Selatan 72111. Adapun latar belakang penelitian di Kantor ini adalah guna memudahkan mendapat data-data yang diperlukan dalam penelitian, karena peneliti kebetulan juga bekerja di Kantor ini. Kemudian untuk profil Pemda Kabupaten Kotabaru akan dijelaskan pada gambaran umum penelitian. Sehubungan dengan penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif maka penelitian ini tidak ditentukan batas waktu secara jelas sampai peneliti memperoleh, tapi peneliti sudah memberi Planning pada pembatasan waktunya, yaitu penelitian dilakukan selama satu semester dari September 2019 sampai Desember 2019, guna dapat mendalami tentang obyek yang diteliti, namun karena berbagai pertimbangan dan keterbatasan waktu, biaya dan tenaga

maka penelitian ini dapat diakhiri dan dibuat laporannya, jika dianggap telah mencapai data dan analisis data sesuai dengan rancangan.

C. Subjek Penelitian

Dalam pendekatan kualitatif, ada beberapa istilah yang digunakan untuk menunjuk subjek penelitian. Ada yang mengistilahkan *informant* karna informant memberikan informasi tentang suatu kelompok atau entitas tertentu, dan informan bukan diharapkan menjadi representasi dari kelompok atau entitas tersebut. Istilah lain adalah *participant*. Partisipan digunakan, terutama apabila subjek mewakili suatu kelompok tertentu, dan hubungan antara peneliti dengan subjek penelitian dianggap bermakna bagi subjek. Istilah informan dan partisipan tersebut secara substansial dipandang sebagai instrument utama dalam penelitian kualitatif. Menurut Patton ada dua teknik pemilihan partisipan (*sampling participant*) dalam penelitian kualitatif. Pertama, *random probability sampling* yaitu pengambilan sample dari populasi secara random dengan memperhatikan jumlah sample, dengan tujuan agar sample dapat digeneralisasikan pada populasi. Kedua, *purposful sampling*, sampel dipilih bergantung pada tujuan penelitian tanpa memperhatikan kemampuan generalisasinya. Pernyataan atau pengakuan tidak ditemukannya informasi dan dipengaruhi oleh pertimbangan dana dan waktu yang telah dianggarkan sejak dimulainya penelitian. Hal ini karna hampir semua pelaksanaan penelitian memiliki jadwal penelitian yang sangat terbatas meskipun dalam penelitian kualitatif, pembatasan waktu kurang relevan dengan tujuan yang ingin dicapai oleh penelitian yang dimaksudkan, waktu senantiasa berhubungan erat dengan dengan biaya yang tersedia untuk penelitian, jadi sangat tidak mungkin menggunakan banyak waktu dengan biaya yang kurang memadai.

Penelitian, sebagai instrumen utama dalam penelitian kualitatif, melakukan langkah-langkah nyata untuk terjun secara langsung ke medan penelitian dengan melakukan hal berikut:

1. Mengadakan pengamatan dan wawancara tak struktur yang dipandang lebih memungkinkan dilakukan, dengan alasan bahwa peneliti telah memiliki basis dalam ilmu pengetahuan yang relevan dengan masalah yang diteliti; misalnya apabila peneliti menguasai ilmu pendidikan, pengamatan dan wawancara yang dilakukan berhubungan langsung dengan obyek penelitian dibidang pendidikan. Peneliti dapat menjadi instrumen penting yang menuangkan makna pendidikan dan sebagai alat peneliti utama atau *key instrument*.
2. Mencari makna di setiap perilaku atau tindakan obyek penelitian, sehingga ditemukan pemahaman orisinal terhadap masalah dan situasi yang bersifat kontekstual. Metode ini berupaya memahami perilaku manusia dalam konteks yang lebih luas dan holistik dipandang dala kerangka pemikiran dan perasaan responden.

3. *Triangulasi*, data atau informasi dari satu pihak diperiksa kebenarannya dengan cara memperoleh informasi dari sumber lain. Misalnya dari pihak kedua, pihak ketiga, dan seterusnya dengan menggunakan metode yang berbeda. Tujuannya adalah membandingkan informasi tentang hal yang sama yang diperoleh dari berbagai pihak agar ada jaminan tingkat kepercayaannya.
4. Menggunakan persepektif emik, artinya membandingkan pandangan responden dalam menafsirkan dunia dari segi pendiriannya sendiri. Peneliti tidak memberikan pandangan atas apa yang ada, tidak melakukan generalisasi ketika memasuki lapangan, bahkan seakan-akan tidak mengetahui apapun yang terjadi dilapangan, dengan demikian, ia dapat menaruh pengertian pada konsep-konsep yang dianut partisipan.
5. Verifikasi, antara lain melalui kasus yang bertentangan untuk memperoleh hasil yang lebih dipercaya. Peneliti mencari berbagai kasus yang berbedabeda atau bertentangan dengan yang telah ditemukan, dengan maksud untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat tingkat kepercayaannya dan mencakup situasi yang lebih luas yang memungkinkan baginya untuk memadukan berbagai kasus.
6. *Sampling purposif* bahwa pendekatan kualitatif tidak menggunakan sampling acak, tidak menggunakan populasi dan sample yang banyak. Sampel dipilih dari segi representasinya tujuan penelitian.
7. Mengadakan analisis dari awal sampai akhir penelitian. Analisis yang dimaksudkan adalah melakukan penafsiran atas data yang diperoleh, sebagai perwujudan bahwa semua metode deskriptif dan deskripsinya mengandung tafsiran. Hanya saja dibedakan antara data deskriptif dan data analitis atau interpretatif.
8. Dalam penelitian kualitatif, pendekatan fenomenologis sangat dominan. Pendekatan tersebut dilakukan melalui metode *verstehen* bahwa setiap langkah diambil dalam melakukan penelitian tidak dapat lepas dari aspek subyektivitas dari perilaku manusia.

Dalam hal ini, Moleong mengatakan bahwa kaum fenomenolog berusaha untuk masuk ke dunia konseptual para subyek yang ditelitinya sedemikian rupa sehingga mereka dalam konteks peristiwa kehidupan manusia. Pendekatan *verstehen* adalah memberikan pengertian terhadap obyek yang ditelaah. Sehubungan dengan penelitian ini memusatkan perhatian pada Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik. Maka secara rinci yang dijadikan subjek dalam penelitian adalah:

a. Pegawai Satpol PP Kabupaten Kotabaru	= 11 orang
b. Masyarakat	= 19 orang
Jumlah	= 30 orang

D. Tahap-Tahap Penelitian

Dalam metode penelitian yang menaati metode ilmiah, tahapan-tahapan penelitian harus sistematis dan prosedur atau terencana dengan matang. Tahapan tersebut adalah:

1. Penentuan lokasi penelitian
2. Penentuan fokus penelitian
3. Penentuan metode penelitian
4. Penentuan sumber informasi
5. Penentuan teknik pengumpulan data
6. Penentuan metode analisis data

Dalam penelitian kualitatif informan dipilih secara purposif informan pertama diminta untuk mengikuti orang lain yang dapat membedakan informasi. Kemudian, informan tersebut diminta pula menunjuk orang lain, dan seterusnya cara ini dikenal dengan *snowballa technique* sampai dicapai taraf ketuntasan, artinya informan yang diperlukan telah memadai. Dalam penelitian ini terdapat dua tahap penelitian, yaitu:

1. Tahap Persiapan Penelitian

Pertama peneliti membuat pedoman wawancara yang disusun berdasarkan dimensi kebermaknaan hidup sesuai dengan permasalahan yang dihadapi subjek. Pedoman wawancara ini berisi pertanyaan-pertanyaan mendasar yang nantinya akan berkembang dalam wawancara. Pedoman wawancara yang telah disusun, ditunjukkan kepada yang lebih ahli dalam hal ini adalah pembimbing penelitian untuk mendapat masukan mengenai isi pedoman wawancara. Setelah mendapat masukan dan koreksi dari pembimbing, peneliti membuat perbaikan terhadap pedoman wawancara dan mempersiapkan diri untuk melakukan wawancara. Tahap persiapan selanjutnya adalah peneliti membuat pedoman observasi yang disusun berdasarkan hasil observasi terhadap perilaku subjek selama wawancara dan observasi terhadap lingkungan atau setting wawancara, serta pengaruhnya terhadap perilaku subjek dan pencatatan langsung yang dilakukan pada saat peneliti melakukan observasi. Namun apabila tidak memungkinkan maka peneliti sesegera mungkin mencatatnya setelah wawancara selesai. Peneliti selanjutnya mencari subjek yang sesuai dengan karakteristik subjek penelitian. Untuk itu sebelum wawancara dilaksanakan peneliti bertanya kepada subjek tentang kesiapannya untuk diwawancarai. Setelah subjek bersedia untuk diwawancarai, peneliti membuat kesepakatan dengan subjek tersebut mengenai waktu dan tempat untuk melakukan wawancara.

2. Tahap Pelaksanaan Penelitian

Peneliti membuat kesepakatan dengan subjek mengenai waktu dan tempat untuk melakukan wawancara berdasarkan pedoman yang dibuat. Setelah wawancara dilakukan, peneliti memindahkan hasil rekaman berdasarkan wawancara dalam bentuk *verbatim* tertulis. Selanjutnya peneliti melakukan analisis data dan interpretasi data sesuai dengan langkah-langkah yang dijabarkan pada bagian metode analisis data diakhir bab ini. Setelah itu peneliti membuat dinamika psikologis dan kesimpulan yang dilakukan, peneliti memberikan saransaran untuk penelitian selanjutnya.

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam suatu penelitian diperlukan adanya suatu data sebagai hasil akhir dari penelitian. Untuk pengumpulan data yang konkrit peneliti melaksanakan beberapa teknik pengumpulan data, sebagai berikut:

1. Observasi

Dalam menggunakan metode observasi cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrument. Format yang di susun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang menggambarkan akan terjadi. Sebagai metode ilmiah observasi (pengamatan) diartikan sebagai pengamatan pencatatan sistematis dari fenomena- fenomena yang diselidiki. Dalam penelitian ini metode observasi digunakan untuk mengumpulkan data antara lain :

- a. Mengamati keadaan siswa yang sedang belajar di dalam kelas maupun aktifitas di luar kelas.
- b. Mengamati guru bidang studi akhlak yang sedang mengajar, bagaimana cara menyampaikan materi metodenya dan sebagainya.
- c. Mengamati lokasi penelitian dan lingkungan sekolah.
- d. Mengamati santri melaksanakan Shalat berjama'ah.
- e. Mengamati kegiatan pembinaan kepribadian santri

Dalam hal ini peneliti mengadakan observasi langsung yaitu melakukan pengamatan ke Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru untuk mengamati keadaan Hubungan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Bupati Kabupaten Kotabaru, fasilitas yang dimiliki dan struktur organisasi yang dimiliki oleh pihak Kantor tersebut. Observasi dilakukan secara partisipan, mewawancari masyarakat yang datang ke Kantor Pemda Kabupaten Kotabaru dan pegawai Satpol PP yang ada disana, sewaktu peneliti mengadakan penelitian atau observasinya dimana peneliti berperan hanya sebagai pengamat fenomena yang diteliti. Pengamatan atau wawancara dilakukan secara langsung untuk mendapatkan gambaran yang utuh terkait fokus penelitian. Hasil pengamatan disusun dalam catatan lapangan. Isi catatan lapangan berupa peristiwa rutin, temporal, interaksi dan isterpretasinya.

2. Wawancara

Di samping memerlukan waktu yang cukup lama untuk mengumpulkan data, dengan metode interview peneliti harus memikirkan tentang pelaksanaannya. Memberikan angket kepada responden dan menghendaki jawaban tertulis, lebih mudah jika dibandingkan dengan mengorek jawaban responden dengan tatap muka. Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan yang mewawancarai (*Interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dilakukan dengan berdialog dan tanya jawab dengan pegawai Satpol PP yang bertugas secara langsung di Kantor Pemda atau Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru. Hasil-hasil wawancara kemudian dituangkan dalam struktur ringkasan, yang dimulai dari penjelasan ringkas identitas, deskripsi situasi atau konteks, identitas masalah, deskripsi data, unitisasi dan ditutup dengan pemunculan tema.

3. Dokumentasi

Tidak kalah penting dari metode-metode lain adalah metode dokumentasi, yaitu mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, prasasti, notulen rapat, lengger, agenda, dan sebagainya. Dibandingkan dengan metode lain, maka metode ini agak tidak begitu sulit, dalam arti apabila ada kekeliruan sumber datanya masih tetap, belum berubah. Dengan metode dokumentasi yang diamati bukan benda hidup tetapi benda mati. Dokumentasi berasal dari kata dokumen, yang artinya barang-barang tertulis. Para pakar selalu mengartikan dokumen dalam dua pengertian, yaitu : *pertama*, sumber tertulis bagi informasi sejarah atau profil sebagai kebalikan dari pada kesaksian lisan, artefak, terlukis dan lain-lain. *Kedua*, diperuntukkan bagi surat resmi dan surat negara seperti, perjanjian, undang-undang, hibah, konsesi dan lainnya, dalam hal ini yang ada hubungannya kinerja pegawai satpol PP dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, seperti dokumen-dokumen yang berupa buku-buku yang berkaitan dengan masalah yang diteliti dimana hal ini adalah sumber utama yang dipergunakan peneliti, selain hasil-hasil penelitian yang relevan dengan fokus penelitian.

F. Teknik Analisis Data

Menganalisis data penelitian merupakan suatu langkah yang sangat kritis, apakah menggunakan data statistic atau non statistic. Analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori dan satuan uraian sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan hipotesis seperti yang disarankan oleh data. Dalam penelitian ini analisis data dilakukan secara berkesinambungan dari awal sampai akhir

penelitian, baik dilapangan maupun diluar lapangan dengan mempergunakan teknik seperti yang dikemukakan oleh Miles dan huberman (2009):

- a. Reduksi data, yaitu membuat abstraksi seluruh data yang diperoleh dari seluruh catatan lapangan hasil observasi wawancara dan pengkajian dokumen. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis data yang menajamkan, mengaharapkan hal-hal penting, menggolongkan mengarahkan, membuang yang tidak dibutuhkan dan mengorganisasikan data agar sistematis serta dapat membuat satu simpulan yang bermakna. Jadi, data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan pengkajian dokumen dikumpulkan, diseleksi, dan dikelompokkan kemudian disimpulkan dengan tidak menghilangkan nilai data itu sendiri.
- b. Penyajian data, yaitu sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dalam pengambilan tindakan. Proses penyajian data ini mengungkapkan secara keseluruhan dari sekelompok data yang diperoleh agar mudah dibaca dan dipahami, yang paling sering digunakan untuk penyajian data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif. Data dapat menggambarkan bagaimana hubungan kinerja pegawai Satpol PP dalam memberikan pelayanan publik ke masyarakat.
- c. Kesimpulan dan verifikasi Data yang sudah diatur sedemikian rupa (dipolakan, difokuskan, disusun secara sistematis) kemudian disimpulkan sehingga makna data dapat ditemukan. Namun, kesimpulan tersebut hanya bersifat sementara dan umum. Untuk memperoleh kesimpulan yang “grounded” maka perlu dicari data lain yang baru untuk melakukan pengujian kesimpulan tentatif tadi terhadap pelaksanaan hubungan kinerja pegawai satpol PP dalam memberikan pelayanan publik ke masyarakat di Kabupaten Kotabaru. Dengan kegiatan mereduksi data, dan penyimpulan terhadap hasil penelitian yang dilakukan memberikan kemudahan pembaca dalam memahami proses dan hasil penelitian. Adapun rumusan yang dipakai dalam penelitian ini adalah menggunakan rumusan sederhana, yaitu, dengan rumus :

f

Rumus: $p = \frac{f}{n} \times 100$

n

Keterangan:

p = persen

f = frekuensi

n = jumlah sampel

Kemudian dari analisis statistik tersebut diatas, diinterpretasikan atau ditafsirkan sesuai dengan teori-teori yang dikuasai oleh peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Audrey C. Daniels, Ph, D., 2002. "*Bringing Out the Best in People*", artikel: *Peningkatan Kompetensi Aparatur Dalam Pelayanan Publik, Penilaian Pegawai & Tindakan Korektif*. Eksekutif Edisi No.281 Januari 2002, internet. 20 Juni 2007
- Buyung, Bulizuar. 2005. *Sistem Administrasi Negara Indonesia*. Jakarta, Universitas Terbuka.
- Dimock dan Dimock, 2002. *Administrasi Negara*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardianto. *Pembinaan Karier Pegawai Negeri Sipil*. internet. 20 Juni 2007
- Henry, Nicholas. 2008. *Administrasi Negara dan Masalah Masalah Kenegaraan*, Terjemahan: Luchiana D. Lontoh, Jakarta, Rajawali.
- Kartono, Kartini. 2002. *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta, Rajawali.
- Manullang, M. 2000. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Sevilla, Consuelo G., Ochave, Jesus A., Punsalan, Twila G., Regala, Bella P., dan Uriarte, Gabriel G., 2004. *Pengantar Metode Penelitian*. Terjemahan oleh Alimuddin Tuwu. 2003. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.
- Siagian, Sondang P. .2009. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: Bina Aksara.
- Silalahi, Ulbert. 2006. *Pemahaman Praktis Asas-asas Manajemen*. Bandung, Mandar Maju.
- Soekarno K. 2005. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta, Miswar
- Suganda, Dann. 2001. *Kepemimpinan di dalam Organisasi dan Manajemen*. Bandung. CV Sinar Baru.
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.

Terry, George R. 2000. *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.