

Achmad Syarif. NPM. 16.12.0292. Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru.

Latar belakang penelitian ini dilakukan, dikarenakan Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru, dirasakan masih kurang.

Tujuan penelitian untuk mengetahui efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan Publik di Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru. Manfaat penelitian diharapkan berguna untuk mengembangkan konsep terhadap efektivitas kinerja pegawai dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Satpol PP.

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.

Sedangkan faktor yang menjadi hambatan dari efektivitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan Publik di Kabupaten Kotabaru, meliputi; adanya aturan yang saling bersinggungan terhadap kepentingan; adanya aturan yang kurang jelas; kurangnya kecakapan pegawai di jajaran Satpol PP terhadap tugas yang diberikan; kurangnya sarana dan prasarana dibagikan tertentu; kurang jelasnya sistem penghargaan yang diberikan terhadap jajaran di Satpol PP; kurangnya kewenangan yang diberikan dalam memberikan pelayanan publik; dan kurangnya kerja sama antar pegawai di jajaran satpol PP.

Hasil penelitian, menemukan bukti yang cukup signifikan bahwa efektivitas kinerja pegawai Satpol PP dalam memberikan pelayanan publik sudah cukup memuaskan. Hal ini didukung oleh bukti penelitian yang menyebutkan; kinerja pegawai Satpol PP sudah cukup baik; kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan Satpol PP sudah sangat baik; kinerja pegawai Satpol PP dalam memberikan informasi, anjuran, dan saran selalu jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat; dan sikap pegawai Satpol PP yang selalu menjaga dan memelihara kepentingan publik dalam memelihara tata bangunan dan kebersihan kota.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai dan Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Efektivitas kinerja pegawai terhadap pelayanan publik sangatlah penting, karena keberhasilan kinerja pegawai, selalu tidak lepas dari efektivitas dan tidaknya kinerja seseorang dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas, ini yang tergambar di Kantor Satpol PP Kabupaten Kotabaru.

Berkaitan dengan itu, bahwa segala aktivitas yang terjadi dalam pelayanan publik harus pula dilihat kaitannya dengan seluruh upaya mencapai tujuan dan berbagai sasaran yang

diinginkan untuk dicapai oleh suatu organisasi atau instansi. Dilihat dari sudut pandang yang demikian, pelayanan publik menjadi tidak kalah pentingnya dibandingkan dengan berbagai kegiatan lainnya yang dilakukan oleh suatu organisasi.

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, dari yang tertinggi seperti Kepresidenan maupun kementerian sampai kepada yang paling terendah seperti Kecamatan maupun Kelurahan atau Pedesaan.

Dewasa ini Masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan masyarakat pedesaan dalam pembangunan dan kesejahteraan rakyatnya dengan menggalakan tinjauan pendidikan sampai kepedesaan.

Berkaitan dengan itu, masalah kinerja pegawai yang dikaitkan dengan efektivitas dan pelayanan publik, maka dalam rangka peningkatan kualitas kinerja pegawai, maka secara teoritis jika ada pegawai yang perlu mendapat teguran, jangan menunggu sampai ada periode penilaian pegawai untuk melakukan itu, tetapi segera beri teguran. Karena belum tentu penilaian pegawai periodik tahunan itu tepat atau efektif.

Lebih jauh, bila dilihat dari manajemen SDM yang berpendapat bahwa proses penilaian pegawai atau penilaian karya (performance appraisal) perlu ditiadakan sama sekali. Usulan yang perlu dipertimbangkan. Masalahnya, orang yang dinilai umumnya tidak menyenangi proses ini. Terlalu banyak kelemahan yang terkandung dalam sistem yang selama ini ada. Tidak cuma itu, pihak yang harus menilai dan memberi nilai pun banyak yang tidak menyenangi proses ini. Apalagi kalau ada keharusan.

Yang lebih penting lagi, sekian banyak penelitian mengenai penilaian pegawai ternyata menunjukkan bahwa penerapannya tidaklah meningkatkan kinerja para pegawai secara umum. Lantas untuk apa ada *performance appraisal* di tempat kerja. Para pendukung penilaian kinerja pegawai mengutarakan bahwa ini cara untuk mencatat kinerja buruk dari pegawai, yang nantinya diharapkan dapat meningkatkan tingkat pelayanan publik yang diemban pegawai tersebut.

Berkaitan dengan persoalan itulah, pentingnya penelitian ini dilakukan, dengan mengambil judul “Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Kotabaru.”

B Rumusan Masalah

Didalam melaksanakan pelayanan publik dituntut kinerja pegawai yang profesional, keahlian, ketrampilan serta sikap mental yang tangguh pada semua pegawainya. Sehingga dituntut kinerja yang maksimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, untuk itu efektif dan tidaknya pelayanan publik sangat tergantung sekali berhasil dan tidaknya pegawai di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Kotabaru, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan mempertimbangkan berbagai hal yang berkaitan dengan Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Publik di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Kotabaru, seperti tersebut dalam latar belakang masalah diatas, akhirnya dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Kotabaru?

2. Faktor-faktor apa yang menjadi hambatan terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Kotabaru?
3. Upaya-upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Kotabaru?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Dalam penelitian ini, dapat diperinci beberapa tujuan penelitian seperti berikut ini:

- a. Untuk mengetahui Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Kotabaru.
- b. Untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Kotabaru.
- c. Untuk Mengetahui upaya-upaya yang dilakukan dalam mengatasi hambatan terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Kotabaru.

2. Kegunaan Penelitian

Hasil penelitian ini, diharapkan dapat berguna untuk mengembangkan hal-hal berikut ini:

- a. Hasil penelitian ini secara teoritis berguna untuk mengembangkan konsep Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Kotabaru.

- b. Hasil penelitian ini secara praktis dapat dijadikan pedoman bagi peningkatan Efektivitas Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kantor Satuan Polisi Pamong Praja (Satpol PP) Kabupaten Kotabaru, serta instansi lainnya.

METODELOGI PENELITIAN

A. Pendekatan 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 mencoba memahami, menggali pandangan dan pengalaman mereka untuk mendapat informasi atau 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 menkankan 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 Efektivitas kinerja pegawai Satpol PP Kabupaten Kotabaru dalam memberikan 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 katakata 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 cirri-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 karna 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 uwaya 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 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 karna 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 seantiasa 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 dalam 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 paritisipan.

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 kepercayaanya 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 peneltian.
7. Mengadakan analisis dari awal sampai akhir penelitian. Analisis yang dimaksudnkan 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 penegertian terhadap obyek yang ditelaah. Sehubungan dengan penelitian ini memusatkan perhatian pada efektivitas kinerja pegawai satpol PP dalam memberikan 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 pengarunya 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 efektivitas seluruh kinerja pegawai satpol PP di Kantor Bupati Kabupaten Kotabaru, fasilitas yang dimiliki dan struktur organisasi yang dimiliki oleh pihak Kantor tersebut. Observasi dilakukan secara partisipan, mewawancarai masyarakat yang datang ke Kantor Pemda Kabupaten Kotabaru dan pegawai Satpol PP yang ada dsana, 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 interpretasinya.

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 kepala sekolah, dan juga guru yang bertugas serta para santri 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 oatau 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 dengan efektivitas 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 efektivitas 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 efektivitas kinerja pegawai satpol PP dalam memberikan pelayanan publik ke masyarakat 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 :

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

Keterangan:

p = persen

f = frekuensi

n = jumlah sampel

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

DAFTAR PUSTAKA

Buyung, Bulizuar. 2005. *Sistem Administrasi Negara Indonesia*. Jakarta, Universitas Terbuka.

Dimock dan Dimock, 2002. *Administrasi Negara*. Jakarta: Rineka Cipta

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., 1984. *Pengantar Metode Penelitian*. Terjemahan oleh Alimuddin Tuwu. 2003. Jakarta: Penerbit Universitas Indonesia.

Siagian, Sondang P. .2009. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: Bina Aksara.

Siagian, Sondang P. 2005. *Teori Motivasi dan Aplikasinya*, Jakarta, Rineka Cipta.

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.

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.