

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik tidak hanya dilakukan oleh pemerintah pusat, tetapi pemerintah daerah diberikan juga tanggungjawab untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan didukung oleh otonomi daerah. Hadirnya otonomi daerah untuk pemerintah daerah, membuat aparatur birokrasi pemerintah di daerah diberikan kesempatan atau hak bebas untuk mengelola dan menyelenggarakan pelayanan publik dalam memenuhi kebutuhan didaerahnya (Rukayat, 2017). Otonomi daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Pasal 1 tentang Pemerintah Daerah, dan didalamnya tertulis bahwa pemerintah daerah menyelenggarakan sistem pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas perbantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya (bpk.go.id). Pelaksanaan otonomi daerah dengan lingkup pemerintahan terkecil adalah kelurahan dalam sebuah kabupaten/kota, yang diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan (Samsudin, 2021).

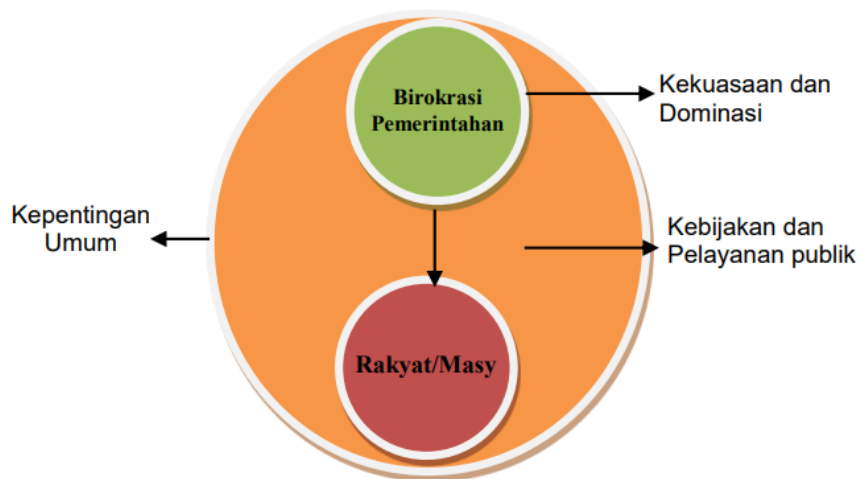
Kelurahan Batu Meja merupakan kelurahan yang terletak di kecamatan Sirimau kota Ambon, Maluku dengan masyarakat yang memiliki tempat tinggal dekat dengan sungai dan bermata pencaharian rata-rata sebagai pegawai negeri, pegawai swasta, kuli bangunan, tukang ojek, pedagang asongan makanan siap saji, dan pedagang toko kecil. Tugas dan tanggungjawab dari kelurahan Batu Meja adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dari segi administratif maupun sosial secara adil dan merata. Pelayanan publik yang dilakukan dengan baik dapat meningkatkan *trust* dari masyarakat, dan sebaliknya pelayanan publik jika dilakukan dengan buruk maka *trust* dari masyarakat akan menurun (Debora Sanur Lindawati, 2018).

Pelayanan yang dilaksanakan oleh kelurahan Batu Meja dilaksanakan oleh birokrasi kelurahan dibawah pimpinan Lurah Siti Hapsah Tuanaya, S.IP, M.Si. Tugas pokok Lurah berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun

2005 tentang Kelurahan Pasal 5 mengatur tugas pokok Lurah yaitu, melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan, memberdayakan masyarakat, menyelenggarakan ketertarikan dan ketertiban umum, melakukan pemeliharaan sarana dan fasilitas pelayanan umum, serta melakukan pembinaan lembaga kemasyarakatan (bpk.go.id). Undang-undang tersebut memberikan keleluasaan bagi Lurah dengan birokrasi di kantor kelurahan untuk bekerjasama memberikan pelayanan yang berkualitas .

Birokrasi menurut Yudi dan Cahya adalah birokrasi pemerintahan merupakan transformasi kepentingan negara dan masyarakat yang mempunyai kedudukan strategis dan dominan dalam sistem administrasi negara sebagai alat untuk mencapai tujuan pemerintah (Yulizar D Sanrego, 2013). Albrow mengatakan bahwa birokrasi dilaksanakan oleh aktor negara atau pegawai pemerintah dalam suatu organisasi dengan memiliki struktur dan aturan-aturan yang jelas, formal, memiliki tugas dan fungsi dalam proses pencapaian tujuan negara seperti administrasi publik, pelayanan dan pembangunan (Yudi Rusfiana, 2021). Pemahaman hubungan birokrasi dengan masyarakat menurut para ahli dapat dilihat berdasarkan gambar dibawah ini.

Gambar 1.1 Hubungan Birokrasi dan Masyarakat



Sumber: Yudi Rusfiana & Cahya Supriatna (Yudi Rusfiana, 2021)

Birokrasi kelurahan dapat berjalan dengan baik atau tidak bergantung pada pimpinan Lurah dalam menjalankan perannya selama menyelenggarakan pelayanan

kepada masyarakat. Lurah memiliki dua peranan penting selama menjabat sebagai pimpinan birokrasi, yaitu berperan penting dalam seluruh kegiatan birokrasi yang ada di kelurahan, dan berperan dalam meningkatkan kinerja aparatur untuk mencapai tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat (Emerius, 2021). Kekuasaan yang dimiliki lurah sebagai pemimpin dan koordinator diwilayah kelurahan merupakan pelimpahan kewenangan pemerintah dari Bupati/Walikota (Emerius, 2021).

Pimpinan Lurah Batu Meja dalam mewujudkan birokrasi yang optimal berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat supaya sesuai dengan motto di kelurahan yaitu “Kami Ada Karena Kalian”. Pelayanan yang diwujudkan oleh pimpinan Lurah di kelurahan Batu Meja juga diselenggarakan sesuai dengan Misi Pemerintah Kota Ambon (Pemkot Ambon), yaitu memperkuat dan mempererat harmonisasi sosial, meningkatkan kualitas sumber daya manusia, memberdayakan ekonomi keluarga dan masyarakat menuju mandiri dan kreatif berbasis Sumber Daya Alam (SDA) yang tersedia (ambon.go.id). Hal ini menandakan bahwa masyarakat Batu Meja tentu memiliki hak mendapatkan pelayanan yang terbaik dari kelurahan, mengacu pada pengertian pelayanan publik yang tertulis dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan pelayanan berdasarkan undang-undang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan penduduk atas barang jasa maupun pelayanan administrasi kependudukan disebuah pemerintahan (bpk.go.id).

Jenis-jenis pelayanan yang diselenggarakan kelurahan Batu Meja dari tahun ke tahun adalah dari segi administratif maupun sosial dengan sejumlah program-program untuk masyarakat. Kelurahan Batu Meja pada masa kepemimpinan Lurah sebelumnya tidak memiliki permasalahan dalam pelayanan tetapi tidak memiliki banyak inovasi program untuk masyarakat seperti saat ini. Pada masa kepemimpinan ibu Lurah Siti Hapsah Tuanaya, S.IP, M.Si, birokrasi kelurahan Batu Meja mengalami perubahan yang sangat pesat dalam menangani sejumlah permasalahan yang ada dimasyarakat dengan sejumlah inovasi program dan pelayanan yang diberikan. Inovasi yang dilakukan oleh pimpinan Lurah Batu Meja sejalan dengan inovasi pelayanan publik pada Pasal 4 Peraturan Walikota Ambon No.18/2018 tentang daftar Inovasi Pelayanan

Publik di Lingkup Pemerintah Kota Ambon, yaitu pertama, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh seluruh perangkat daerah di lingkungan pemerintah kota memiliki inovasi, kedua, penyempurnaan proses penyelenggaraan pemerintah maupun pelayanan kepada masyarakat, ketiga, peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat (bpk.go.id).

Jenis pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh birokrasi kelurahan Batu Meja adalah pelayanan terpadu satu pintu. Kelurahan Batu Meja dalam mensosialisasikan pelayanan terpadu satu pintu tersebut, kelurahan Batu Meja menggunakan *whatsApp* group yang berisi ketua-ketua RT/RW Batu Meja, dan memanfaatkan media sosial *facebook*. Pelayanan yang diberikan adalah membuat surat pengantar KTP (Kartu Tanda Penduduk), KK (Kartu Keluarga), Akte Kelahiran, Keterangan Ahli Waris, Keterangan Kematian, Bantuan Dana Desa yang sebelumnya sudah disetujui oleh ketua RT/RW masing-masing wilayah. Kelurahan pada masa kepemimpinan lurah Siti Hapsah Tuanaya menyediakan mesin Kios-K untuk menunjang pelayanan administrasi berbasis elektronik. Birokrat di kelurahan Batu Meja berusaha memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dan sangat efisien, karena pimpinan Lurah sangat menerapkan moto kelurahan Batu Meja dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga pelayanan yang dilaksanakan lebih cepat dari SOP yang sudah ditetapkan. Kelurahan juga sangat terbuka dengan kritik dan saran dari masyarakat terkait pelayanan yang mereka selenggarakan, yang kemudian dapat digunakan untuk meningkatkan pelayanan.

Birokrasi kelurahan Batu Meja melaksanakan sejumlah program-program sosial yang membangun dan memberdayakan masyarakat serta lingkungan sekitar. Program-program tersebut, yaitu pertama, bantuan UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) kepada pelaku usaha dan bantuan didapatkan bisa dari Pemerintah Kota Ambon (Pemkot Ambon) atau dari kelurahan Batu Meja sendiri. Bantuan tersebut hadir untuk mendukung, membuka, dan menghidupkan kembali usaha masyarakat yang terpuruk akibat pandemi COVID-19. Koperasi dan UMK memiliki tantangan yang cukup besar akibat kemerosotan ekonomi dimasa pandemi COVID-19 dan persaingan

dengan swalayan modern seperti Indomaret dan Alfamidi di Ambon (ambon.antaranews.com).

Program kedua, yaitu bantuan sembako dan kebutuhan hidup kepada korban banjir dan longsor. Bantuan tersebut hadir karena daerah Batu Meja yang rentan terhadap banjir jika curah hujan meningkat. Kelurahan berusaha bekerjasama dengan RT/RW setiap wilayah di Batu Meja, Pemerintah Kota Ambon dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah (BPBD) Kota Ambon untuk mendukung berjalannya program bantuan tersebut. Lurah menjalankan bantuan banjir dan longsor dengan siaga, karena berdasarkan perintah yang sudah disampaikan oleh Walikota dan Sekertaris Kota mengenai kondisi banjir dan tanah longsor di beberapa titik di kota Ambon (indonesiatimur.co).

Program ketiga, yaitu bantuan santunan duka kepada korban meninggal dunia. Bantuan tersebut hadir karena Pemerintah Kota Ambon (Pemkot Ambon) memberikan *reward* kepada masyarakat atas kepatuhan dalam membayar pajak dan bentuk kepedulian negara terhadap rakyatnya. Dilansir dari ambon.go.id santunan duka diberikan kepada masyarakat mulai 1 Maret 2022 dari disdukcapil saat pemakaman dan bekerjasama dengan RT, lurah/kades. Raja, pihak gereja dan masjid dalam menyelenggarakan program tersebut (ambon.go.id).

Program keempat, yaitu bantuan perumahan untuk rumah tidak layak huni yang bekerjasama dengan dinas PUPR (Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat) Kota Ambon ditahun 2021. Bantuan hadir karena kelurahan Batu Meja termasuk ke dalam lingkungan kumuh, sehingga pemerintah daerah melalui dinas PUPR (Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat) mengatasi kondisi tersebut. Masyarakat sebagai penerima bantuan harus memenuhi kriteria yang sudah ditetapkan oleh pemerintah daerah.

Program kelima, yaitu membuat bank sampah, *drainase* ditahun 2021. Program tersebut merupakan program unggulan kelurahan Batu Meja Ambon, yang mana program tersebut hadir karena adanya kerjasama pemerintah kota Ambon dengan pemerintah Australia untuk menangani lingkungan kumuh di kota Ambon. Program kerjasama tersebut adalah Program Kota Tanpa Kumuh, yang didukung oleh BPM

(Bantuan Pemerintah untuk Masyarakat) dan DFAT (*Department of Foreign Affairs and Trade Australia*) yang mana program ini memberikan bantuan kepada seluruh desa/kelurahan untuk pengembangan kawasan kumuh. Hasil survey desa kumuh di kota Ambon terdapat 15 desa dengan indikator pengembangannya adalah bangunan, jalan, *drainase*, sanitasi air bersih dan persampahan, dan desa yang menjadi prioritas utama pengembangan kawasan kumuh adalah desa Batu Meja (ambon.antarnews.com). Adanya prioritas pengembangan tersebut menjadikan Batu Meja *pilot project/* proyek percontohan atas Program Kota Tanpa Kumuh. Bantuan yang diberikan oleh pemerintah Australia berupa dana hibah yang didapat dari *World Bank*, kemudian langsung diserahkan kepada pemerintah kota Ambon untuk ditindaklanjuti. Pemerintah kota Ambon bekerjasama dengan kelurahan untuk membentuk KSM (Kelompok Swadaya Masyarakat) sebagai panitia kerja untuk setiap wilayah di kelurahan yang tercatat sebagai lingkungan kumuh (Kelurahan Batu Meja).

Sejumlah program inovasi yang sudah diterapkan oleh kelurahan Batu Meja melibatkan pemerintah internasional (*international government*), pemerintah kota Ambon (*local government*), *civil society*, RT/RW yang mana menggunakan peran mereka sebagai aktor pemerintahan untuk bekerjasama dalam mewujudkan inovasi pelayanan daerah yang optimal kepada masyarakat. Lurah dan birokrasinya bekerjasama dengan seluruh pihak pemerintah berusaha bekerjasama memberikan pelayanan yang dapat menjadi solusi dari permasalahan yang terjadi di masyarakat Batu Meja. Inovasi pelayanan yang dilakukan kelurahan Batu Meja memberikan pandangan baru bahwa pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi selalu tidak selalu berkonotasi negatif, tetapi dapat juga positif.

Penelitian terdahulu atau karya tulis yang membahas mengenai inovasi daerah tentang pelayanan yang dilakukan Lurah dan birokrasi kantor kelurahan di kota Ambon masih belum banyak ditemukan, namun ada beberapa *literature* yang membahas mengenai hal tersebut dari daerah lain. Beberapa *literature* tersebut relevan dengan penelitian yang ingin dilakukan peneliti diantaranya:

Penelitian pertama, Dwian Hartomi Akta Padma Eldo dan Dyah Mutiarin (2018), yang berjudul “Analisis *Best Practice* Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Inovasi

Pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” di Kecamatan Tegalorejo Kota Yogyakarta)”. Hasil dari penelitiannya adalah inovasi pelayanan “*Kumis Mbah Tejo*” yang merupakan kepanjangan dari Kamis-Jum’at tambah tiga jam merupakan produk pelayanan unggulan. Indikator dalam penilaian inovasi pelayanan yang digunakan oleh penulis adalah indikator *best practice* yang didalamnya mempertimbangkan berbagai dimensi. Dimensi pertama adalah dimensi dampak yang mana dampak dari inovasi pelayanan tersebut sangat nyata kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat merasakan dampaknya secara langsung. Dimensi kedua adalah dimensi kemitraan yang mana kecamatan Tegalorejo hanya bekerjasama dengan pemerintahan kelurahan yang ada dibawahnya tidak bekerjasama dengan pemerintah kota Yogyakarta untuk menjadikan produk inovasi berkelanjutan dan dapat memberikan penghargaan kepada kelurahan yang menjalankan inovasi terbaik. Dimensi yang ketiga adalah dimensi *leadership* yang mana kepemimpinan ibu camat menjadi kunci kesuksesan dalam penyelenggaraan inovasi pelayanan, yaitu dengan gaya kepemimpinan ibu camat yang mampu mengerti kondisi masyarakat dan pelayanan yang dibutuhkan.

Penelitian kedua, Widuri Wulandari, Suranto, Eko Priyo Purnomo (2019), berjudul “*Collaborative Government* dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik”. Hasil dari penelitiannya adalah inovasi yang dilakukan kecamatan Sleman bekerjasama dengan KIM (Kelompok Informasi Masyarakat) untuk mengatasi permasalahan dalam bidang ekonomi, budaya dan pendidikan dengan menyelenggarakan inovasi *Sunmor*. Inovasi *Sunmor* (*Sunday Morning*) *Sembada Minggu Pahing* merupakan sebuah kegiatan seperti pasar dilaksanakan setiap hari Minggu. Penyelenggaraan *Sunmor* tidak menjawab ketiga permasalahan di Sleman, sebab pada saat pelaksanaan hanya fokus dengan ekonomi dan budaya dengan mempromosi UMKM (Usaha Mikro Kecil Menengah) dan kelompok seni sedangkan bidang pendidikan tidak berjalan dengan efisien. Disisi lain penulis menegaskan bahwa walaupun inovasi masih belum dilaksanakan dengan baik tetapi masyarakat puas dengan kualitas layanan yang dilakukan sehingga hal ini menjadi faktor pendukung keberhasilan kegiatan. Faktor-faktor tersebut adalah sumber daya manusia, disposisi dan struktur birokrasi.

Penelitian ketiga, Dayang Erawati Djamrut (2015), berjudul “Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda”. Hasil dari penelitiannya, yaitu inovasi yang dilakukan kecamatan sungai Kujang kota Samarinda adalah dari segi bangunan tempat pelayanan, mekanisme pelayanan, dan memanfaatkan media sosial. Berdasarkan segi bangunan tempat dilaksanakannya pelayanan, kecamatan melaksanakan pembenahan/renovasi unit pelayanan untuk mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Penilaian yang dilakukan penulis mengenai inovasi tersebut dilihat dari segi tata ruang yang ditata dengan tema hijau, bersih dan sehat. Kecamatan membuat area khusus merokok agar tidak mengganggu kesehatan masyarakat yang tidak merokok. Berdasarkan segi mekanisme pelayanan, pihak kecamatan menerapkan buku panduan SOP kepada masyarakat untuk mendapatkan informasi berkas persyaratan. Berdasarkan segi memanfaatkan media sosial, kecamatan memanfaatkan media sosial *Facebook*, dan media komunikasi SMS (*Short Message Service*), dan telpon untuk menyampaikan pelayanan serta akses informasi demi memperlancar proses pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian keempat, Bella Puspasari, Dekki Umamur Ra’is (2019) , berjudul “Inovasi Anjungan Layanan Mandiri (ALM) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi di Kelurahan Blimbing Kota Malang”. Hasil dari penelitiannya, yaitu inovasi Anjungan Layanan Mandiri (ALM) di Kelurahan Blimbing yang diselenggarakan akhir bulan Desember 2017 berhasil dilaksanakan karena terdapat empat faktor pendukung yang mempengaruhi seperti keunggulan dari Anjungan Layanan Mandiri (ALM), kualitas sumber daya manusia, efisien waktu serta sarana prasarana. Penulis menambahkan bahwa keberhasilan inovasi Anjungan Layanan Mandiri (ALM) dalam pelaksanaannya terdapat hambatan, yaitu jaringan internet yang kurang stabil dan kelurahan tidak menyediakan pegawai khusus sebagai pemandu ALM.

Penelitian kelima, Gerry I.S Banabera (2019), berjudul “Analisis Inovasi Pemerintahan Digital Village Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Nusa Tenggara Timur. Hasil dari penelitiannya, yaitu penerapan inovasi di desa Naikoten II dapat meningkatkan pelayanan publik dalam memanfaatkan teknologi guna mencapai efektifitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. Penulis menambahkan bahwa

keberhasilan penerapan inovasi masih terdapat banyak kekurangan dalam pelaksanaannya, yaitu sumber daya manusia yang masih kurang dalam penyesuaian penggunaan teknologi sehingga hanya mengandalkan satu staff atau operator yang dapat mengoperasikan teknologi tersebut, kerusakan jaringan dan kegagalan server selalu terjadi, masyarakat belum dapat menyesuaikan dengan baik pelayanan tersebut, pemerintah daerah yang tidak memiliki anggaran khusus, dan selalu adanya rotasi serta mutasi pegawai yang mempengaruhi proses pelayanan. Penulis menyarankan bahwa pemerintah daerah harus membangun strategi kerjasama antara pemerintah daerah dan pihak ketiga guna mengembangkan inovasi desa digital di desa Naikonten II dan dapat diterapkan di desa lain pemerintah kota Kupang. Penulis mengharapkan inovasi pengembangan desa digital di kota Kupang menjadi program tetap pemerintah sebagai standar dalam pelaksanaan pelayanan desa pemerintah kota Kupang.

Lima penelitian diatas memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu melakukan penelitian mengenai inovasi daerah dalam pelayanan kepada masyarakat dengan menganalisis faktor pendukung sumber daya manusia, birokrasi, dan kepemimpinan dari lembaga pemerintahan yang memiliki pengaruh dalam mewujudkan keberhasilan inovasi daerah tersebut. Persamaan lain adalah penelitian diatas menganalisis kerjasama antar pemerintah dapat membantu merealisasikan program inovasi menjadi berkelanjutan. Perbedaan lima penelitian sebelumnya dengan penelitian ini adalah hasil penelitian dari lima penelitian tersebut hanya menjelaskan dampak keberhasilan dari inovasi pelayanan yang dilakukan kecamatan dan pemerintah daerah, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti adalah di kantor kelurahan Batu Meja dengan menganalisis kepemimpinan lurah serta hubungan dengan aktor-aktor pemerintah lainnya dalam mewujudkan inovasi pelayanan publik di daerah Batu Meja sampai pada menilai keseimbangan yang benar dari output yang dihasilkan.

Berdasarkan sejumlah uraian dan fenomena yang dikemukakan, membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian di kantor kelurahan Batu Meja Ambon mengenai inovasi pelayanan yang dilakukan birokrasi kelurahan dibawah pimpinan Lurah saat ini. Penelitian yang dilakukan peneliti di kelurahan kota Ambon ini merupakan penelitian yang terbaru, sebab penelitian mengenai analisis pelayanan

publik kelurahan di kota Ambon menggunakan teori *Patterns of Municipal Innovation* dan teori *Efficiency* belum ditemukan. Hasil dari penelitian akan mendeskripsikan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur birokrasi di kantor kelurahan setempat.

1.2 Rumusan Masalah

Atas dasar deskripsi tersebut penelitian ini difokuskan pada pertanyaan, Bagaimana inovasi pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi di kelurahan Batu Meja Ambon pada masa kepemimpinan Lurah Siti Hapsah Tuanaya Periode 2019-2022?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Praktis

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik aparatur birokrasi di kantor kelurahan Batu Meja di kota Ambon pada masa pimpinan Lurah yang menjabat saat ini.

1.3.2 Tujuan Teoritis

Penelitian ini berdasarkan aspek teoritis bertujuan untuk melihat pentingnya peranan aparatur birokrasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang memiliki sejumlah inovasi pelayanan di kelurahan Batu Meja di kota Ambon.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Secara Akademis

Hasil dari penelitian yang dilakukan ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai pentingnya peranan Lurah dan birokrasi dalam mewujudkan pelayanan publik berkualitas di Kota Ambon. Selain itu dapat menjadi literatur untuk keperluan studi pustaka mahasiswa S1 Ilmu Politik atau para peneliti lainnya yang meneliti mengenai kinerja aparatur birokrasi kelurahan di kota Ambon.

1.4.2 Manfaat Secara Praktis

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran praktis kepada seluruh lapisan masyarakat di Ambon guna menjadi lebih kritis dalam melihat dan menilai pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur birokrasi. Tidak hanya masyarakat saja, tetapi para penyelenggara pelayanan publik itu sendiri seperti kantor kelurahan, kecamatan dan lembaga – lembaga pelayanan publik lainnya yang ada di Kota Ambon.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam melakukan penulisan, penulis memisahkan satu bab dengan beberapa sub-bab dengan tujuan dapat menjelaskan dengan detail isi dari penelitian ini dan dapat mempermudah memahami isi dari proposal. Berikut penjelasan bab-bab dan sub-bab tersebut:

BAB I

PENDAHULUAN

Bab ini berisi signifikansi penelitian, sekaligus pengantar penelitian skripsi. Jika dijabarkan dalam bentuk 5 (lima) sub-bab, yaitu: 1.1 latar belakang permasalahan mengenai topik yang diangkat secara detail, 1.2 rumusan masalah yang membahas mengenai fokus penelitian atau pokok permasalahan menarik yang akan diteliti berdasarkan topic yang dibahas, 1.3 membahas mengenai tujuan dalam penelitian skripsi secara praktis dan teoritis, 1.4 membahas mengenai manfaat penelitian secara praktis dan akademis, dan terakhir 1.5 sistematika penulisan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisi kerangka konsep dengan sejumlah pemaparan teori-teori yang relevan dengan topic

penelitian yang diangkat, sebagai bahan pendukung skripsi yang dikerjakan. Akan dijabarkan sejumlah penelitian terdahulu dan landasan teori yang digunakan oleh penulis.

BAB III

METODE PENELITIAN

Bab ini menjelaskan berbagai hal mengenai metodologi penelitian yang digunakan oleh peneliti dalam melakukan penelitian ini. Terdapat sejumlah sub-bab yang menjelaskan metode penelitian tersebut, yaitu desain penelitian, informan penelitian, jenis data, cara dan alat pengumpulan data, validitas data, pengolahan data, analisis dan penyajian data serta waktu dan lokasi penelitian.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi pembahasan mengenai kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh Kelurahan Batu Meja Ambon, yang relevan dengan penjabaran teori dalam BAB II.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi uraian secara singkat atau kesimpulan dalam penulisan penelitian dan disertakan saran.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat sejumlah referensi yang digunakan oleh peneliti untuk melengkapi

pengumpulan data dalam proses pengerjaan penelitian.

LAMPIRAN

Bagian ini berisikan lembar tambahan untuk mendukung penjelasan yang diuraikan bab-bab sebelumnya. Lampiran dapat berupa data, tabel, foto atau hasil penelitian yang lain.