

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Citra buruk pelayanan publik di Indonesia pada masa lalu terlanjur melekat di kalangan masyarakat luas. Lambannya pelayanan, sulit dan rumitnya persyaratan yang harus dipenuhi dan tidak transparannya masalah pembiayaan menimbulkan keengganan masyarakat untuk mengurus perijinan. Hal ini tentu saja tidak menguntungkan bagi perkembangan perekonomian sehingga menghambat proses terwujudnya peningkatan kesejahteraan masyarakat.

Bagi Pemerintah Daerah, hal ini menjadi tantangan tersendiri yang harus diselesaikan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah. Menurut undang-undang tersebut bahwa salah satu tujuan dari kebijakan Otonomi adalah mewujudkan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik kepada masyarakat. Untuk itu kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu indikator penilaian keberhasilan otonomi daerah.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dalam bidang pemerintahan karena menyangkut kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan. Karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat Pegawai Negeri

makin terasa dengan adanya peningkatan kesadaran bernegara dan bermasyarakat, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan.

Salah satu wujud pelayanan pada masyarakat adalah di bidang perizinan. Pelayanan publik di bidang perizinan ini sangat berpengaruh pada masyarakat karena sejak otonomi daerah yang lebih luas, maka peran dari pemerintah daerah sangat besar untuk melaksanakan pelayanan publik yang mungkin yang terbesar dalam pengertian interaksinya secara langsung dengan masyarakat sebagai penyedia pelayanan. Perizinan ini sebagai ciri atau tanda bagi terbangunnya sektor ekonomi formal, atau terdokemntasinya perkembangan pembangunan infrastruktur, karena dari kegiatan perizinan, pemerintah dapat memperoleh data dan informasi tentang dasar untuk mengukur pertumbuhan ekonomi dan pembangunan.

Pentingnya peran perizinan, sehingga pemerintah melalui perangkat organisasinya mengeluarkan berbagai kebijakan guna meningkatkan citra pelayanan perizinan. Tetapi kebijakan-kebijakan tersebut menimbulkan masalah dalam tingkat praktek pemberian pelayanan perizinan. Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yang memberikan kewenangan pemberian pelayanan perizinan pada kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (BPMPT) dan Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) yang memberi kewenangan pemberian pelayanan baik perizinan maupun non perizinan. Peraturan

tersebut ditindaklanjuti dengan Peraturan Bupati Wonogiri nomor 72 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kecamatan telah mengatur tentang pelayanan administrasi terpadu (paten) yang diselenggarakan di kecamatan meliputi pelayanan perizinan dan non perizinan.

Dalam rangka melaksanakan program paten tersebut di Kecamatan Slogohimo menerapkan sebuah pelayanan yang semaksimal mungkin dapat melayani masyarakat Kecamatan Slogohimo. Pelaksanaan PATEN diatur dalam Keputusan Camat Slogohimo Nomor 86a Tahun 2014 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kecamatan Slogohimo. Pelayanan di Kecamatan Slogohimo ditunjang dengan petugas yang kompeten, sarana prasarana menunjang serta pelayanan yang ramah. Namun, kenyataan di lapangan, masih ada ketidakpuasan warga masyarakat terhadap pelayanan paten di Kecamatan Slogohimo. Beberapa alasan ketidakpuasan warga masyarakat tersebut antara lain :

1. Warga merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan terlalu lamban karena waktu yang diperlukan dari proses pengajuan sampai dengan munculnya surat dinilai lama.
2. Ada juga warga yang mengeluh karena harus berulang kali mengumpulkan kekurangan berkas-berkas.

3. Sebagian warga ada yang mengeluh tidak mengetahui syarat-syarat yang diminta dalam pembuatan berkas karena belum mendapatkan sosialisasi dari pemerintah.
4. Kurangnya sarana dan Prasarana untuk menunjang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Berbagai permasalahan yang timbul tersebut dapat mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kecamatan Slogohimo. Oleh karena itu, peneliti mengajukan penelitian tentang "Peranan Camat dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Slogohimo Kabupaten Wonogiri".

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Uraian Latar Belakang diatas maka Rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Bagaimana Peranan Camat dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Slogohimo Kabupaten Wonogiri?

#### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Peranan Camat dalam Meningkatkan kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Slogohimo Kabupaten Wonogiri.



## D. Manfaat Penelitian

### 1. Bagi Penulis

Dapat digunakan sebagai media berlatih untuk lebih mengerti dan mempelajari serta memperdalam pengetahuan dan kemampuan penulis dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Peranan Camat dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Slogohimo.

### 2. Bagi Fakultas

Dapat dijadikan tambahan koleksi penelitian ilmiah yang diharapkan dapat bermanfaat untuk referensi, rujukan, kajian maupun Penelitian lanjutan yang berkaitan dengan Peranan Camat dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan bagi perkembangan ilmu pengetahuan khususnya bagi ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada Universitas Muhammadiyah Ponorogo.

### 3. Bagi masyarakat

Masyarakat dapat mengerti dan memahami bagaimana peranan Camat dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dan peningkatan kesadaran masyarakat akan pentingnya mengetahui persyaratan pengajuan perizinan.

## E. Penegasan Istilah

Penegasan istilah bertujuan untuk menghindari berbagai penafsiran yang berbeda-beda atas arti dan maksud dari sebuah kata yang akan dibahas dalam penelitian ini.

1. Peranan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008:1173) adalah tindakan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dalam suatu peristiwa. Sedangkan menurut Ambarwati (2009:15) menunjukkan cakupan peran sebagai suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan dalam suatu Perusahaan. sebagaimana dalam menjalankan sebuah perusahaan, Perusahaan tentu tidak akan bisa lepas dari peranan seluruh elemen. Selanjutnya menurut Nasution (1994:74) Peranan adalah mencakup kewajiban hak yang bertalian kedudukan.
2. Camat adalah merupakan pemimpin kecamatan sebagai perangkat daerah Kabupaten atau Kota. Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kecamatan berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah Kabupaten atau Kota.
3. Peningkatan menurut ahli bernama Adi S berasal dari kata tingkat. yang berarti lapis atau lapisan dari suatu yang kemudian membentuk susunan. Tingkat juga berarti pangkat, taraf dan kelas. sedangkan peningkatan berarti kemajuan. Secara umum peningkatan merupakan upaya untuk menambah derajat, tingkat, dan

kualitas maupun kuantitas. Peningkatan juga dapat berarti penambahan ketrampilan dan kemampuan agar menjadi lebih baik.

4. Pelayanan Administrasi Terpadu adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dari permohonan sampai ke terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat dalam bentuk jasa perijinan dan non perijinan (Permendagri Nomor 4 Tahun 2010).
5. Perizinan adalah kegiatan kecamatan dalam rangka pemberian izin kepada orang pribadi atau badan yang dimaksudkan untuk pembinaan, pengaturan, pengendalian dan pengawasan atas kegiatan, pemanfaatan ruang, serta penggunaan sumber daya alam, barang, prasarana, sarana atau fasilitas tertentu guna melindungi kepentingan umum dan menjaga kelestarian lingkungan (Perda Wonogiri Nomor 37 Tahun 2013).
6. Non Perizinan adalah segala bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas, fiskal dan informasi mengenai kegiatan tertentu sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (Perda Wonogiri Nomor 37 Tahun 2013).
7. Kecamatan adalah wilayah kerja Camat sebagai Perangkat Daerah (Perda Wonogiri Nomor 37 Tahun 2013).

## **F. Landasan Teori**

### **1. Pedoman Pelayanan Terpadu Kecamatan**

Pelayanan terpadu satu pintu dilakukan oleh lembaga atau instansi pemerintah yang berwenang di bidang pelayanan publik mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi pemerintah yang memiliki kewenangan perizinan dan nonperizinan di tingkat pusat atau lembaga atau instansi yang berwenang mengeluarkan perizinan dan nonperizinan di provinsi atau kabupaten/kota.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu lebih lanjut diatur oleh Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Pasal 6 berbunyi : “Bupati/Walikota mendelegasikan kewenangan penandatanganan perizinan dan non perizinan kepada Kepala PPTSP untuk mempercepat proses pelayanan”. Ketentuan ini terlihat secara substansi adanya pendelegasian kewenangan perizinan dan non perizinan yang sebelumnya dimiliki Bupati atau Walikota kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu”.

Pasal 6 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, berbunyi :

“(1) Syarat substantif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 huruf a adalah pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat.



(2) Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (1) meliputi:

- a. bidang perizinan; dan
- b. bidang non perizinan.

(3) Pendelegasian sebagian wewenang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dengan Peraturan Bupati/Walikota”.

Berdasarkan ketentuan tersebut di atas Bupati/Walikota mendelegasikan sebagian wewenang kepada Camat, meliputi bidang perizinan dan bidang non perizinan. Di Kabupaten Wonogiri amanat dari Pasal 6 Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan ini, khususnya mengenai penerbitan sebagian perizinan dan non perizinan oleh Kecamatan masih terjadi meskipun sudah diterbitkannya Peraturan Bupati Wonogiri nomor 72 Tahun 2013 tentang Pedoman Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kecamatan yang dapat dirangkum sebagai berikut:

a. Pelayanan Perizinan

1) Izin Mendirikan Bangunan

a) Dasar Hukum

(1) Perda Kab.Dati II wonogiri nomor 12 tahun 1987 tentang Ijin Mendirikan Bangunan.

(2) Perda Kab. Wonogiri Nomor 3 tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan di Kabupaten Wonogiri.

b) Persyaratan

- (1) Permohonan yang diketahui kepala desa/lurah.
- (2) Foto copi IMB pemohon.
- (3) Foto copi sertifikat/ Pernyataan bagi yang magersari.
- (4) Gambar dan RAB.

c) Waktu Penyelesaian

14 (empat belas) hari.

d) Biaya

Sesuai dengan ketentuan dalam Perda 3 tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu di Kabupaten Wonogiri.

e) Kriteria

- (1) Luas maksimal 150 m<sup>2</sup> dan tidak bertingkat;
- (2) Bangunan rumah tinggal;
- (3) Terletak ditepi jalan desa/kelurahan; dan
- (4) Radius maksimal 100 m dari jalan Negara, Propinsi dan Kabupaten

2) Izin Gangguan

a) Dasar Hukum

Perda Kab. Wonogiri Nomor 3 tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan di Kabupaten Wonogiri

b) Persyaratan

- (1) Permohonan yang diketahui kepala desa/lurah.
- (2) Foto copi KTP pemohon.
- (3) Akta Pendirian Usaha yang Berbadan Hukum.
- (4) Foto copi Sertifikat/status kepemilikan tanah.
- (5) Pernyataan persetujuan dari lingkungan sekitar yang berbatasan

c) Waktu Penyelesaian  
7 (tujuh) hari.

d) Biaya  
Sesuai dengan ketentuan dalam Perda 3 tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu di Kabupaten Wonogiri

e) Kriteria

- (1) Luas tempat usaha maksimal 100 m<sup>2</sup>.
- (2) Dampak lingkungan kecil, dan
- (3) Usaha mikro dengan modal usaha maksimal Rp. 50.000.000,00 (Lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan

3) Izin Usaha Industri

a) Dasar Hukum

Perda Kab. Wonogiri Nomor 14 tahun 2011 tentang Penanaman Modal di Kabupaten Wonogiri

b) Persyaratan

- (1) Permohonan yang diketahui kepala desa/lurah.
- (2) Foto copi KTP pemohon.
- (3) Foto copi Ijin Gangguan.

c) Waktu Penyelesaian

Tiga hari kerja

d) Biaya

Tidak ada

e) Kriteria

- (1) Usaha Perorangan.
  - (2) Industri mikro dengan modal usaha maksimal Rp. 50.000.000,00 (Lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan.
  - (3) Tenaga kerja dari anggota keluarga.
- 4) Izin Usaha Perdagangan
- a) Dasar Hukum
    - (1) Perda Kab. Wonogiri Nomor 14 Tahun 2011 tentang Penanaman Modal di Kabupaten Wonogiri.
    - (2) Perda Kab. Wonogiri Nomor 11 tahun 2012 tentang Surat ijin Perdagangan.
    - (3) Perda Kab. Wonogiri Nomor 12 tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Perusahaan.



## b) Persyaratan

- (1) Permohonan yang diketahui kepala desa/lurah.
- (2) Foto copi KTP Direktur/Penanggungjawab.
- (3) Foto copi Akta Bagi Hasil Perusahaan yang berbadan hukum.

(4) Neraca bagi Perusahaan yang berbadan hukum.

(5) Surat Keterangan Domisili Perusahaan.

(6) Pas foto Direktur/Penanggungjawab Perusahaan

## c) Waktu Penyelesaian

7 hari kerja

## d) Biaya

Tidak ada

## e) Kriteria

(1) Usaha peorangan.

(2) Usaha mikro dengan modal awal maksimal Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan.

(3) Tenaga kerja dari anggota keluarga

## 5) Izin Usaha Toko Obat

## a) Dasar Hukum

(1) Perda Kabupaten Wonogiri Nomor 14 tahun 2011 tentang Penanaman Modal di Kabupaten Wonogiri.

(2) Perbup Wonogiri Nomor 5 tahun 2007 tentang Perijinan Bidang kesehatan.

b) Persyaratan

(1) Permohonan yang diketahui kepala desa/lurah.

(2) Foto copi KTP pemohon.

(3) Daftar ketenagaan.

(4) Daftar Ketenagaan Asisten Apoteker dan Ijazah.

(5) Foto copi IMB.

(6) Foto copi SIUP.

(7) Surat Pernyataan tunduk pada peraturan yang berlaku

(8) Gambar / denah lokasi bangunan.

(9) Pas foto pemilik toko obat dan Asisten Apoteker ukuran 4x6 cm sebanyak 2 lembar.

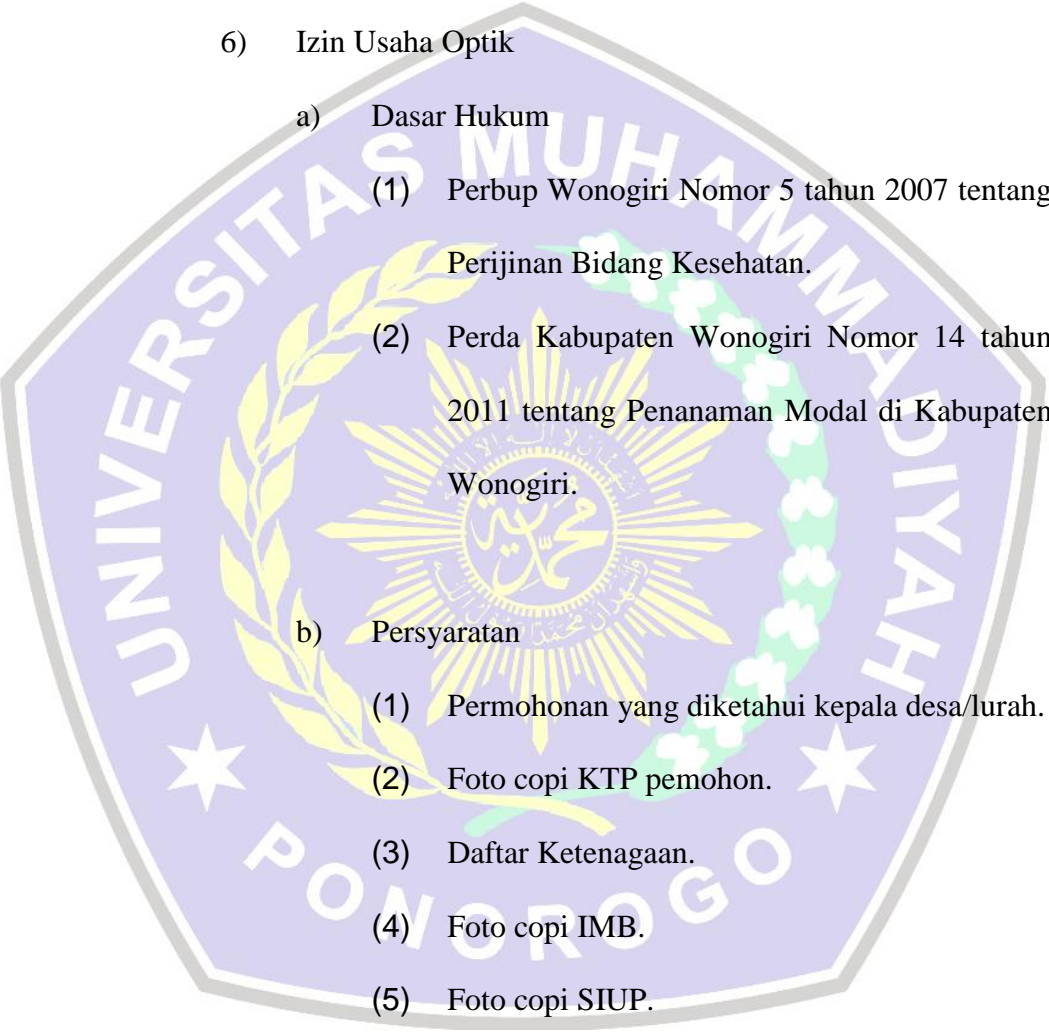
c) Waktu Penyelesaian

7 hari kerja

d) Biaya

Tidak ada

e) Kriteria

- (1) Usaha Perorangan.
  - (2) Usaha mikro dengan modal usaha maksimal Rp. 50.000.000,00 (lima puluh juta rupiah) tidak termasuk tanah dan bangunan.
  - (3) Tenaga kerja dari anggota keluarga
- 6) Izin Usaha Optik
- a) Dasar Hukum
    - (1) Perbup Wonogiri Nomor 5 tahun 2007 tentang Perijinan Bidang Kesehatan.
    - (2) Perda Kabupaten Wonogiri Nomor 14 tahun 2011 tentang Penanaman Modal di Kabupaten Wonogiri.
  - b) Persyaratan
    - (1) Permohonan yang diketahui kepala desa/lurah.
    - (2) Foto copi KTP pemohon.
    - (3) Daftar Ketenagaan.
    - (4) Foto copi IMB.
    - (5) Foto copi SIUP.
    - (6) Foto copi TDP.
    - (7) Data Ketenagaan Penanggungjawab Teknis (Refraksionis Optisien).
- 
- The image contains a large, semi-transparent watermark logo of Universitas Muhammadiyah Ponorogo. The logo is a shield-shaped emblem with a purple background. It features a central sunburst or starburst design with Arabic calligraphy in the center. The text 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH' is written in a semi-circle at the top, and 'PONOROGO' is written at the bottom. There are two white stars on either side of the bottom text. The watermark is centered over the list of requirements for the optical business license.

- (8) Foto copi Surat Ijin Kerja Refraksionis Optisien.
  - (9) Gambar / denah lokasi / bangunan.
  - (10) Rekomendasi dari Gabungan Pengusaha Optik Indonesia (GAPOPIN).
  - (11) Rekomendasi dari Ikatan Refraksionis Optisien Indonesia (IROPIN).
  - (12) Daftar sarana dan prasarana.
  - (13) Surat Pernyataan tunduk pada peraturan yang berlaku.
  - (14) Pas foto Refraksionis Optisien ukuran 4 x 6 cm sebanyak 2 lembar
- c) Waktu Penyelesaian  
7 hari kerja
  - d) Biaya  
Tidak ada
  - e) Kriteria
    - (1) Usaha perorangan.
    - (2) Tenaga kerja dari anggota keluarga.
- 7) Izin Usaha Salon
    - a) Dasar Hukum



(1) Perda kabupaten Wonogiri Nomor 14 tahun 2011 tentang Penanaman Modal di Kabupaten Wonogiri.

(2) Perbup Wonogiri Nomor 5 tahun 2007 tentang Perijinan Bidang Kesehatan

b) Persyaratan

(1) Permohonan yang diketahui kepala desa/lurah.

(2) Foto copi KTP pemohon.

(3) Foto copi Ijin Gangguan

c) Waktu Penyelesaian

3 hari kerja

d) Biaya

Tidak ada

e) Kriteria

(1) Usaha perorangan.

(2) Jumlah kursi maksimal 5 buah.

(3) Tenaga kerja dari anggota keluarga.

8) Izin Reklame

a) Dasar Hukum

(1) Perda Kabupaten Wonogiri Nomor 14 tahun 2011 tentang Penanaman Modal di Kabupaten Wonogiri.

(2) Perda Kab. Wonogiri Nomor 6 tahun 2011  
tentang Pajak Daerah

b) Persyaratan

(1) Foto copi KTP pemohon.

(2) Foto copi IMB.

(3) Foto copi Akta Pendirian Badan Usaha/Badan  
Hukum.

(4) Surat Kuasa Pengurusan Permohonan Ijin ( dalam hal surat permohonan tidak ditandatangani oleh penanggungjawab perusahaan).

(5) Surat pernyataan tunduk pada peraturan yang berlaku.

(6) Foto/ denah lokasi

c) Waktu Penyelesaian

Tiga hari kerja

d) Biaya

Tidak ada

e) Kriteria

(1) Papan nama reklame sampai dengan 1 m<sup>2</sup> dan

(2) Papan nama toko tanpa ada tambahan suatu produk perusahaan.

b. Jenis Pelayanan Non Perizinan serta syarat-syaratnya

1) Rekomendasi

a) Permohonan Pendirian Organisasi Masyarakat dan Lembaga Swadaya Masyarakat yang bergerak di bidang sosial dengan operasional di Wilayah Kecamatan Slogohimo.

b) Permohonan Pendirian Panti Asuhan untuk masyarakat Kecamatan Slogohimo dan pihak lain.

c) Permohonan pemanfaatan lahan bekas jalan dan kali mati untuk masyarakat Kecamatan Slogohimo dan pihak lain.


d) Permohonan Pengesahan surat Keterangan Domisili untuk penduduk Kecamatan Slogohimo.

e) Permohonan Ijin Penelitian untuk kepentingan pendidikan yang objeknya Pemerintah Desa / Kelurahan di Kecamatan Slogohimo.

f) Permohonan bantuan bidang sosial, pendidikan, keagamaan, kepemudaan, pembangunan, keolahragaan, dan usaha lain-lain untuk masyarakat Kecamatan Slogohimo.

g) Permohonan Ijin Keramaian untuk penduduk Kecamatan Slogohimo

2) Fasilitasi

- 
- a) Legalisasi pengantar permohonan Surat Keterangan Catatan Kepolisian untuk masyarakat di wilayah Kecamatan Slogohimo.
  - b) Legalisasi surat keterangan jalan, merantau atau boro untuk masyarakat di wilayah Kecamatan Slogohimo.
  - c) Legalisasi surat keterangan tidak mampu untuk masyarakat di wilayah Kecamatan Slogohimo.
  - d) Legalisasi surat pengantar permohonan nikah, talak, cerai dan rujuk untuk masyarakat di wilayah Kecamatan Slogohimo.
  - e) Legalisasi surat pengantar permohonan Calon Tenaga Kerja Indonesia untuk masyarakat di wilayah Kecamatan Slogohimo.
  - f) Legalisasi surat keterangan ahli waris untuk masyarakat di wilayah Kecamatan Slogohimo.
  - g) Pelayanan permohonan administrasi kependudukan untuk masyarakat di wilayah Kecamatan Slogohimo.

3) Penyelenggaraan

Pemungutan pajak reklame untuk papan nama reklame sampai dengan 1 m<sup>2</sup> dan papan nama toko tanpa ada tambahan suatu produk perusahaan.

2. Pelayanan Masyarakat



Pelayanan prima berasal dari kata "excellent" yang artinya pelayanan yang sangat baik. Sedangkan pengertian dari pelayanan prima merupakan terjemahan *excellent service* yang secara harafiah berarti pelayanan yang sangat baik atau pelayanan yang terbaik (Soetopo, 1999: 7). Pelayanan prima adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang yang dilayani, dalam hal ini adalah warga masyarakat Kecamatan Slogohimo. Pelayanan prima bukan berarti pelayanan yang dibuat-buat, tetapi pelayanan yang dapat memuaskan orang yang dilayani. Sedangkan pengertian pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Dalam pemberian pelayanan umum terdapat faktor pendukung yang penting, diantaranya adalah kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Keenam faktor itu masing-masing mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling

berpengaruh dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan pelayanan secara baik (pelayanan prima).

Pedoman tatalaksana pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 81/1993 adalah sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan dalam arti prosedur/tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
  - 1) Prosedur/tata cara pelayanan umum,
  - 2) Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrasi,
  - 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum,
  - 4) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum,
  - 5) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
- c. Keamanan dalam arti proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta memberikan kepastian hukum.

- d. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui.
- e. Efisiensi dalam arti :
- 1) Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
  - 2) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- f. ★ Ekonomis dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
- 1) Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya tinggi di luar kewajaran.
  - 2) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum,
  - 3) Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

- g. Keadilan yang merata dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- h. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Menurut Vincent Gespersz (1997), pelayanan prima dapat dikembangkan berdasarkan prinsip-prinsip A3, yaitu sikap (*attitude*), perhatian (*attention*), dan tindakan (*action*).

Pelayanan prima yang berdasarkan prinsip pada sikap (*attitude*) adalah sebagai berikut :

- a. Penampilan sopan santun dan serasi yaitu cara penampilan diri yang sesuai dengan yang seharusnya secara wajar. Penampilan sopan santun dan serasi dapat dilakukan dengan berbusana yang baik dan wajar serta berdandan yang menarik dan serasi dengan penampilan.
- b. Pelayanan berpikiran positif, sehat dan logis yang dilakukan dengan tidak memanfaatkan kelemahan orang yang dilayani dan melayani dengan hormat.
- c. Pelayanan sikap menghargai yang dapat dilakukan dengan penggunaan tutur bahasa yang baik, tidak membeda-bedakan, mendengarkan permintaan, mendengarkan dengan penuh perhatian juga ada yang mengemukakan saran atau pendapatnya, mengusahakan kebutuhan orang yang dilayani dapat terpenuhi,



dan menunjukkan sikap simpatik serta perasaan senang ketika melayani.

Pelayanan prima berdasarkan konsep perhatian (*attention*) adalah sebagai berikut :

- a. Mendengarkan dengan baik dan bersungguh-sungguh semua tutur kata orang yang dilayani berkaitan dengan kebutuhannya dan memahaminya.
- b. Mengamati perilaku orang yang sedang dilayani dengan tetap menunjukkan sikap menghargai.
- c. Mencerahkan perhatian pada orang yang sedang dilayani.

Prinsip pelayanan prima berdasarkan konsep tindakan (*action*) adalah sebagai berikut :

- a. Mencatat kebutuhan orang yang sedang dilayani sebagai arsip. Misalnya ada orang yang meminta IMB tetapi persyaratannya belum lengkap maka nama orang tersebut harus dicatat sehingga ketika orang tersebut kembali petugas dapat dengan cepat menanganinya. Hal ini juga dilakukan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dan menghindari kesalahan sekecil mungkin.
- b. Pelayanan dilakukan dengan cermat sesuai dengan kebutuhan masyarakat.
- c. Mewujudkan harapan masyarakat, misalnya untuk pelayanan pembuatan IMB masyarakat menghendaki agar prosesnya lebih

mudah dan cepat. Dengan mewujudkan harapan tersebut, maka pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan prima.

- d. Memberikan pelayanan dengan cara yang terorganisir dan sistematis sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
- e. Menciptakan hubungan yang harmonis dengan warga masyarakat.
- f. Mengucapkan terima kasih setelah proses pelayanan dapat terpenuhi.

Menurut Vincent Gaspersz (dalam Soetopo, 1999: 44), ada beberapa dimensi yang harus diperhatikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan prima :

- a. Ketepatan waktu pelayanan, dalam hal ini yang perlu diperhatikan adalah yang berkaitan dengan waktu proses pelayanan.
- b. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan-kesalahan petugas.
- c. Kesopanan dan keramahan yang berkaitan dengan perilaku yang ditunjukkan petugas ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- d. Tanggung jawab yang berkaitan dengan penanganan terhadap keluhan-keluhan dari masyarakat.

- e. Kemudahan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani, serta banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data-data.
- f. Kenyamanan memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan pedoman-pedoman lainnya.
- g. Atribut pendukung misalnya kebersihan ruang tunggu, fasilitas musik, AC, WC/toilet, ruang parkir, tempat penyimpanan arsip dan sebagainya.

#### **G. Definisi Operasional**

Definisi operasional merupakan uraian secara rinci terhadap variable-variabel penelitian . Maka perlu dijelaskan variable-variabel yang ada dalam penelitian ini. Menurut Prof. Dr. Suharsimi Arikunto :

Variable adalah obyek penelitian, atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian. (edisi revisi V :96)

Dalam penelitian ini terdapat tiga variable, yaitu :

##### **1. Peranan Camat**

Camat atau sebutan lain adalah pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun

2009 pasal 14 ayat (1) Camat menyelenggarakan tugas umum pemerintahan yang meliputi:

- a. mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- b. mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketenteraman dan ketertiban umum.
- c. mengoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan.
- d. mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum.
- e. mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
- f. membina penyelenggaraan pemerintahan desa dan/atau kelurahan.
- g. melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya dan/atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

Selain tugas sebagaimana tersebut diatas Camat melaksanakan kewenangan pemerintahan yang dilimpahkan oleh bupati/walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah, yang meliputi aspek:

- a. perizinan
- b. rekomendasi.
- c. koordinasi.
- d. pembinaan.



- e. pengawasan.
- f. fasilitasi.
- g. penetapan.
- h. penyelenggaraan.
- i. kewenangan lain yang dilimpahkan.

Sedangkan dalam Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 64 Tahun 2012 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan, Kecamatan mempunyai fungsi :

- a. Pengkoordinasian kegiatan pemberdayaan masyarakat.
- b. Pengkoordinasian upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum .
- c. Pengkoordinasian penerapan dan penegakan peraturan perundang-undangan .
- d. Pengkoordinasian pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum .
- e. ★ Pengkoordinasian penyelenggaraan kegiatan pemerintahan di tingkat kecamatan.
- f. Pembinaan penyelenggaraan pemerintahan desa dan / atau kelurahan .
- g. Pelaksanaan pelayanan masyarakat yang ruang lingkup tugasnya dan / atau yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan.

- h. Pelaksanaan pelimpahan sebagian kewenangan Bupati yang dilimpahkan kepada Camat .
- i. Pelaksanaan kesekretariatan Kecamatan.
- j. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Camat memimpin pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Kecamatan sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Bupati Wonogiri Nomor 84 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Kecamatan.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya, Camat mendapatkan sebagian pelimpahan kewenangan dari Bupati sebagaimana dimaksud dalam Keputusan Bupati Wonogiri Nomor 64 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati kepada Camat, yang meliputi :

1. Aspek Perijinan
  - Pemberian Ijin pemasangan reklame papan merk toko yang menempel di areal toko dalam satu Kecamatan.
2. Aspek Rekomendasi
  - a. Rekomendasi, pencacatan, pengawasan dan pengendalian pemanfaatan lahan bebas jalan dan kali mati ;
  - b. Rekomendasi ijin kursus / ketrampilan ;
  - c. Rekomendasi dan pengawasan ijin pendaftaran LSM yang bergerak dalam bidang social, Organisasi Sosial/Panti, Pengumpulan Uang dilingkungan Kecamatan ;

- d. Rekomendasi pemberian Surat Keterangan domisili Kantor/Usaha Industri ;
- e. Rekomendasi pemberian ijin usaha ketenagalistrikan kepentingan sendiri yang berada diwilayah Kecamatan ;
- f. Rekomendasi pemberian ijin Usaha, pengawasan dan pelaporan tempat usaha pelatihan kerja ;
- g. Rekomendasi ijin keramaian.

### 3. Aspek Penyelenggaraan

#### a. Untuk menandatangani :

- 1) Surat Keterangan Pindah Penduduk Warga Negara Indonesia antar Kecamatan dalam satu Kabupaten/Kota ;
- 2) Surat Keterangan Pindah Datang Penduduk Warga Negara Indonesia antar Kecamatan dalam satu Kabupaten/Kota ;

#### b. Untuk menandatangani Legalisasi :

- 1) Surat Keterangan Kelahiran untuk Warga Negara Indonesia pada Kelurahan yang bersangkutan ;
- 2) Surat Keterangan Lahir Mati untuk Warga Negara Indonesia pada Kelurahan yang bersangkutan ;
- 3) Surat Keterangan Kematian untuk Warga Negara Indonesia pada Kelurahan yang bersangkutan.
- 4) Pendataan titik lampu penerangan jalan dan taman serta penataan dan pemasangan lampu-lampu di jalan dan taman lingkungan (*Kecuali Kota Kabupaten dan Kota Kecamatan*) ;

- 5) Pendataan penggunaan alat pemadam kebakaran pada semua unit jenis bangunan (*Kecuali Bangunan Pemerintah*) ;
- 6) Pembentukan satuan relawan kebakaran (SATKORLAK) di tiap Kecamatan ;
- 7) Pendataan, penertiban, pembinaan, pengawasan, dan pengendalian PKL ;
- 8) Pengumpulan data tentang implementasi system pembiayaan kesehatan melalui JPKM ;
- 9) Pelaksanaan penyuluhan program wajib belajar secara umum (*Kecuali penyuluhan yang bersifat teknis*) ;
- 10) Pencatatan, pendataan, penyuluhan, monitoring dan pengawasan sector IKDK (Industri Kecil dan Dagang Kecil) non formal diluar tanah dan bangunan ;
- 11) Pelaksanaan pencegahan atas pengambilan SDA tanpa ijin yang dapat mengganggu serta membahayakan lingkungan hidup ;
- 12) Pelaksanaan monitoring dan inventarisasi terhadap kegiatan yang berkaitan dengan penggunaan tanah terlantar, tanah Negara bebas, dan tanah timbul di wilayah kerjanya ;
- 13) Pendataan ketenagakerjaan ;
- 14) Pelaksanaan koordinasi dan pembinaan perlindungan masyarakat (LINMAS) di wilayah kerjanya ;
- 16) Pengusulan penetapan nama-nama geografi ;



- 17) Pengusulan penetapan batas wilayah Kecamatan dan batas wilayah antar kelurahan ;
  - 18) Pengusulan penetapan pemekaran RT/RW ;
  - 19) Pengusulan penetapan pemekaran Kelurahan ;
  - 20) Pengusulan penghapusan barang Kecamatan dan Kelurahan ;
  - 21) Lomba Desa/Kelurahan Tingkat Kecamatan ;
  - 22) Penyampaian Surat Pemberitahuan Pajak terhutang (SPPT) PBB kepada wajib pajak ;
  - 23) Pelaksanaan musrenbang Kecamatan ;
  - 24) Pemunggutan Pajak Daerah dan restribusi daerah diluar surat ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan Surat Ketetapan Restribusi Daerah ( SKRD) ;
  - 25) Pelaksanaan lelang Tanah Eks Bondo Desa.
2. Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah tingkat baik buruknya sesuatu (kamus besar bahasa Indonesia :347), sehingga guna meningkatkan kualitas pelayanan Kecamatan Slogohimo menetapkan Standar Operasional Prosedur dengan Surat Keputusan Camat Slogohimo Nomor 86.a tahun 2014 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Di Kecamatan Slogohimo.

Surat Keputusan Camat dimaksud mempunyai tujuan sebagai berikut :

- a. Menjaga Konsistensi dan tingkat kinerja Pegawai dalam Instansi Pemerintah Kecamatan slogohimo.
  - b. Memperjelas alur tugas wewenang dan tanggung jawab pegawai dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dalam pelayanan Perizinan dan non perizinan di Kecamatan Slogohimo.
  - c. Melindungi instansi dan pegawai dari kesalahan administratif.
3. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1 ayat (4) Permendagri Nomor 4 Tahun 2010 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan selanjutnya disingkat PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat.

Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kecamatan sebagai penyelenggara PATEN harus memenuhi syarat:

- a. Substantif.

Syarat substantif adalah pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian sebagian wewenang tersebut meliputi:

a). bidang perizinan.

b). bidang non perizinan.

b. Administratif.

Persyaratan administratif meliputi:

a). Standar pelayanan.

Standar pelayanan meliputi :

- 1) Jenis pelayanan.
- 2) Persyaratan pelayanan.
- 3) Proses/prosedur pelayanan.
- 4) Pejabat yang bertanggung jawab terhadap pelayanan.
- 5) Waktu pelayanan.
- 6) Biaya pelayanan.

b). uraian tugas personil kecamatan diatur dengan Peraturan Bupati.

c. Teknis.

Persyaratan teknis meliputi :

a). sarana prasarana.

Sarana prasarana meliputi :

- 1) Loker/meja pendaftaran.
- 2) Tempat pemrosesan berkas.
- 3) Tempat pembayaran.
- 4) Tempat penyerahan dokumen.
- 5) Tempat pengolahan data dan informasi.

- 6) Tempat penanganan pengaduan.
- 7) Tempat piket.
- 8) Tuang tunggu.
- 9) Perangkat pendukung lainnya.

b). Pelaksana Teknis

Pelaksana Teknis meliputi :

- 1) petugas informasi;
- 2) petugas loket/penerima berkas;
- 3) petugas operator komputer;
- 4) petugas pemegang kas; dan
- 5) petugas lain sesuai kebutuhan.

## H. Metodologi Penelitian

### 1. Jenis Penelitian

Jenis Penelitian yang digunakan adalah penelitian diskriptif kualitatif, yaitu dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subjek atau obyek penelitian (kwalitas pelayanan PATEN, keadaan Geografis dll) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau sebagaimana mestinya. Jenis penelitian ini adalah studi lapangan untuk memperoleh gambaran yang nyata tentang Peranan Camat dalam meningkatkan Kualitas pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Slogohimo Kabupaten Wonogiri..



## 2. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kantor Camat Slogohimo Kecamatan Slogohimo Kabupaten Wonogiri. Kantor Camat Slogohimo ini dipilih karena sudah bisa memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan baik.

## 3. Penentuan Informan

Penentuan Informan ini menggunakan metode purposive sampling, dimana informan dipilih dan ditentukan berdasarkan karakteristik tertentu yang dianggap mempunyai hubungan tertentu dengan obyek penelitian. Informan dalam penelitian ini adalah Camat Slogohimo, Pegawai Kantor Camat Slogohimo, Orang yang mendapatkan pelayanan di Kantor Camat Slogohimo dan Tokoh Masyarakat.

Tabel data informan

No	Sumber	Jumlah
1	Camat Slogohimo	1 orang
2	Pegawai Kantor Camat Slogohimo	1 orang
3	Perangkat Desa	5 orang
4	Orang yang mendapatkan pelayanan	3 orang

## 4. Metode pengumpulan data

### a. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda (fisik), kejadian atau kegiatan dan hasil pengujian.

Dalam pengambilan data primer, peneliti menggunakan teknik wawancara (interview). Wawancara merupakan pertemuan antara dua orang atau lebih untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga di konstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Esterberg, 2002).

Observasi adalah proses pencatat pola perilaku subjek (orang), objek (benda) atau kejadian yang sistematis tanpa adanya pertanyaan atau komunikasi dengan individu-individu yang diteliti. Kelebihan metode ini dibandingkan dengan metode survey adalah data yang dikumpulkan pada umumnya tidak terdistorsi, lebih akurat dan bebas dari bias. Metode ini menghasilkan data yang lebih rinci mengenai perilaku subjek, benda atau kejadian.

Peneliti menggunakan teknik observasi, peneliti melibatkan diri atau menjadi bagian dari lingkungan sosial atau organisasi yang diamati. Peneliti melalui teknik ini dapat memperoleh data yang relatif lebih banyak dan akurat, karena peneliti dapat secara langsung mengamati perilaku dan kejadian-

kejadian dalam lingkungan sosial yang di teliti. Teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data adalah kombinasi antara observasi langsung dan wawancara secara non formal.

#### b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) Data sekunder umumnya berupa bukti, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang di publikasikan dan yang tidak di publikasikan (sugiyono, 2002).

Dalam penelitian ini cara pengambilan data sekunder peneliti menggunakan teknik pengambilan data secara dokumentasi atau teknik dokumenter dengan cara mengambil data atau arsip yang telah ada di lapangan.

#### 5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses pengaturan urusan data dan mengorganisasikannya dalam satu pola, kategori dan suatu urutan daftar (Milles dan Hubberman). Analisa data merupakan bagian yang amat penting, karena dengan analisa data inilah yang dikerjakan dan dimanfaatkan menimbulkan kebenaran kebenaran yang diajukan dalam penelitian. Prosedur analisa data adalah sebagai berikut:

##### a. Pengumpulan data

Pengumpulan data dimaksudkan sebagai proses mengumpulkan semua hal yang berkaitan dengan permasalahan yang akan diteliti. Teknik pengumpulan data ada beberapa cara, antara lain dokumenter, wawancara dan observasi.

b. Reduksi data.

Reduksi data adalah proses transformasi terus menerus sesudah penelitian di lapangan secara lengkap. Reduksi data dimaksud sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis di lapangan.

c. Penyajian data.

Penyajian data adalah sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Hal ini dimaksud agar memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.

d. Penarikan kesimpulan.

Penarikan kesimpulan merupakan suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh selama penelitian berlangsung, sedang verifikasi oleh peneliti dimaksudkan untuk menganalisa dan mencari makna informasi yang akan dikumpulkan. Alur model penelitian menurut Milles dan Hubberman lebih dikenal dengan model interaktif, seperti di bawah ini :



**GAMBAR I****GAMBAR INTERAKTIF ANALISA DATA**