

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Indonesia sebagai Negara berkembang adalah Negara yang perlu terus meningkatkan segala aspek yang menyangkut negaranya tak terkecuali dari segi pelayanan publiknya. Pelayanan Publik adalah tugas yang diamanahkan kepada Negara untuk menciptakan pelayanan kepada masyarakat agar tercipta ketertiban masyarakat umum. Kebutuhan administratif masyarakat yang semakin bertambah membuat pelayanan publik pun juga harus terus di upgrade agar dapat memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan publik atau masyarakat umum. Upaya merupakan suatu tindakan untuk menyelesaikan masalah yang dapat diartikan juga sebagai usaha kegiatan yang mengarahkan tenaga, pikiran untuk mencapai suatu tujuan. Instansi pemerintah sebagai pemberi layanan dituntut memiliki upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Beberapa pemerintah daerah bersaing dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada Masyarakat. Namun seringkali upaya tersebut masih belum memberikan hasil yang maksimal sehingga pada akhirnya tidak solutif dan terkadang menimbulkan kerumitan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Kabupaten Ponorogo melalui Upayanya dalam meningkatkan pelayanan publik meresmikan Mall Pelayanan Publik. Melalui kecepatan dan fasilitas pelayanan ini, menandakan komitmen pemerintah yang kuat dalam membangun daerah. Dengan mempelajari inovasi pemberi layanan di Kabupaten Ponorogo nantinya dapat ditemukan solusi dan inovasi yang dapat menjadi masukan bagi daerah lain untuk memperbaiki layanannya kepada masyarakat (Arifin, 2019).

Pelayanan publik yang meningkat dapat dijadikan indikator bahwa kesejahteraan umum masyarakat juga sudah terpenuhi, kesejahteraan umum menjadi konsen serta sudah menjadi tujuan bagi setiap negara, termasuk di negara Indonesia sebagaimana yang telah diamanatkan dalam pembukaan undang-undang dasar republik indonesia tahun 1945, pada alenia ke empat mengandung salah satu maknanya yaitu memajukan kesejahteraan umum (UUD 1945).

Sebagaimana kita ketahui, selama ini masih banyak kekurangan dari penyedia layanan publik sebagaimana yang dirumuskan dalam seminar evaluasi kualitas pelayanan publik dinyatakan bahwa terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik. Diantaranya masih sedikit instansi yang wajib memberikan layanan yang berstandar operasional prosedur, dan kejelasan yang masih minim. Masih ada beberapa instansi penanggung jawab dan penyedia layanan yang masih belum mempunyai SOP berupa alur dan prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan. Pelayanan publik juga harus mengacu dan di dukung oleh undang-undang ataupun regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggaraan (Enggarani, 2016). Pada era sekarang ini pelayanan public yang sesuai SOP pun masih dinilai oleh masyarakat terlalu berbelit-belit dan tidak efektif. Oleh karena itu perlu kajian lebih lanjut mengenai bagaimana pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat serta bermanfaat bagi penyedia layanan dan masyarakat.

Pada Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Mulyadi, Deddy Dkk. (2016:39). Mengatakan bahwa “Pelayanan Publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan”.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sujardi. (2011:7) mengemukakan bahwa pengertian lain pelayanan publik merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang dan hak-hak sipil setiap

warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Putri Robiatul (2018 : 2) yang berjudul Inovasi dalam Pelayanan Publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi menjelaskan bahwa pentingnya mengetahui proses pelayanan publik terkait waktu, persyaratan, prosedur dan biaya serta adanya perbedaan metode pelayanan satu atap dan satu pintu di dalam memperoleh inovasi dalam pelayanan di MPP Kabupaten Banyuwangi.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ida Yunari Ristiani (2020 : 11) yang berjudul Manajemen Pelayanan Publik pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat dalam penelitiannya menjelaskan bahwa program pemerintah dalam upaya peningkatan pelayanan publik khususnya pemerintah daerah telah melakukan percepatan reformasi birokrasi untuk perkembangan pemerintahan elektronik dalam sistem teknologi Informasi yang membuktikan bahwa pemerintah berupaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.

Pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Damar Tawang Ghifari (2018 : 13) yang berjudul Formulasi Kebijakan Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi menjelaskan bahwa hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa aktor yang terlibat dalam formulasi ini adalah Bupati, SEKDA, Asisten Pemerintahan, Asisten Pembangunan, dan Desa. Disisi lain ada beberapa faktor pendorong dan penghambat formulasi kebijakan Mall Pelayanan Publik.

Berdasarkan pada penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Bagoes Handayani (2019 : 3) yang berjudul Pengaruh Kinerja Pegawai Sub Unit Pelayanan Berbasis Perilaku terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi menjelaskan bahwa mayoritas warga kabupaten jember berpresepsi bahwa kinerja pegawai

berbasis perilaku pada mall pelayanan publik di kabupaten banyuwangi sangat baik dan masyarakat berpresepsi sangat puas terhadap kinerja pegawai tersebut.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yang sudah tercantum diatas adalah titik fokus dari penelitian ini terletak pada pelayanan Perizinan dan pembuatan E – KTP di Mall Pelayanan publik sedangkan pada penelitian terdahulu membahas secara umum Pelayanan Publik yang ada di MPP. Pada dasarnya, penelitian ini lebih spesifik membahas secara terperinci salah satu aspek pelayanan yang ada di Mall Pelayanan Publik yang ada di Ponorogo khususnya pada pelayanan E–KTP di sub bidang DUKCAPIL MPP PCC Ponorogo. Bisa dikatakan bahwa penelitian ini memiliki perbedaan yang jelas serta menghasilkan output penelitian yang berbeda dengan penelitian sebelumnya.

Buruknya pelayanan publik di Indonesia sudah bukan rahasia lagi, Dikalangan aparatur negara masih terkesan mempersulit pelayanan, sehingga muncul istilah kalau bisa dipersulit mengapa harus dipermudah, jika bisa diperlambat mengapa harus dipercepat, Urusan negara tidak bisa selesai oleh kita sendirian, dan sebagainya. Pola pikir dan pola sikap seperti itu tentu tidak sejalan dengan era reformasi saat ini yakni berbagai upaya untuk memperbaiki keadaan termasuk pelayanan publik.

Berkenaan dengan hal tersebut, ada beberapa upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diantaranya adalah:

- 1) Revitalisasi, rekstrukturisasi, dan deregulasi di bidang Pelayanan publik.
- 2) Peningkatan profesionalisme pejabat pelayanan publik.
- 3) Korporatisasi unit pelayanan publik.
- 4) Pengembangan dan pemanfaatan *Electronic-Government (E-Government)* bagi instansi pelayanan publik.
- 5) Peningkatan partisipasi masyarakat dalam pelayanan publik.
- 6) Pemberian penghargaan dan sanksi kepada unit pelayanan masyarakat.

Mall Pelayanan Publik adalah sarana layanan kependudukan dan pencatatan sipil yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam memperoleh layanan kependudukan. Pada dasarnya, Mall Pelayanan Publik menjadi salah satu upaya yang dilakukan pemerintah yang cukup positif. Tetapi pada faktanya pelayanan yang diberikan terkadang tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan masyarakat. Ponorogo sebagai salah satu kota yang memiliki Mall Pelayanan Publik yang mungkin masih belum lama berdiri sehingga masih perlu banyak pembenahan. Pelayanan yang diberikan masih kurang maksimal khususnya pada pelayanan E-KTP. Permasalahannya ada pada tumpukan antrian pengunjung yang terkadang menumpuk disisi lain juga terkadang ada trouble pada sistem jaringan yang terputus sehingga pelayanan juga menjadi terhambat.

Jadi, dari beberapa permasalahan tersebut, selanjutnya kami tertarik untuk mengadakan kegiatan kunjungan lapangan serta melakukan kegiatan wawancara mendalam di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Ponorogo. Merumuskan beberapa antara lain waktu, prosedur dan biaya, serta mencari keunggulan dari Mall Pelayanan Publik. Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dalam penyusunan skripsi dengan judul *UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN PERIZINAN MELALUI MALL PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN PONOROGO PADA PELAYANAN E – KTP*

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti pada penelitian ini adalah :

1. Bagaimana metode / prosedur dalam meningkatkan pelayanan perizinan melalui Mall Pelayanan Publik di Kantor DUKCAPIL PCC Ponorogo khususnya pelayanan E-KTP ?
2. Apa saja yang menjadi hambatan dalam peningkatan pelayanan E – KTP di Mall Pelayanan Publik PCC Ponorogo ?
3. Bagaimana tingkat efektivitas model pelayanan Mall PCC Ponorogo?

### 1.3. Tujuan Penelitian

Pada sebuah penelitian, tentu terdapat sebuah tujuan yang jelas dan akan dicapai agar tidak menyimpang dari tujuan utama. Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui metode dan prosedur upaya untuk meningkatkan pelayanan perizinan melalui Mall pelayanan publik di Kabupaten Ponorogo di Kantor DUKCAPIL PCC Ponorogo khususnya pelayanan E-KTP.
2. Guna mengetahui hambatan dalam meningkatkan pelayanan perizinan melalui Mall Pelayanan Publik di Kantor DUKCAPIL PCC Ponorogo khususnya pelayanan E-KTP.
3. Mengetahui tingkat efektivitas model pelayanan Mall PCC Ponorogo

### 1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat dari adanya penelitian ini yakni :

- a. Secara teoritis

Penelitian ini dapat dijadikan bahan dalam penyelenggaraan pelayanan Mall Publik dan strategi apa yang dapat dijadikan bekal dalam penyelesaian persoalan yang tumbuh di Masyarakat.

- b. Secara praktis

1. Bagi Pemerintah Daerah

Penelitian dapat dijadikan sebagai acuan dalam pelaksanaan pemerintah daerah khususnya dalam upaya strategi Pemerintah Daerah sekaligus dapat dijadikan riset dalam mengatasi persoalan yang akan muncul di masyarakat.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini dapat dijadikan sebagai wawasan pengetahuan atau edukasi yang luas bagi masyarakat tentang pelayanan publik melalui Mall Pelayanan Publik di kabupaten Ponorogo.

### 3. Bagi Penulis

Dengan adanya penelitian ini, mampu menambah pikiran, wawasan dan kreativitas penulisan dalam menyusun penelitian karya Ilmiah.

## 1.5. Penegasan Istilah

### a. Upaya

Upaya adalah kegiatan dengan menggerakkan badan, tenaga dan pikiran untuk mencapai suatu tujuan pekerjaan (perbuatan, prakarsa, ikhtiar daya upaya) untuk mencapai sesuatu. Dalam kamus Estimologi kata upaya memiliki arti yaitu yang di dekati atau pendekatan untuk mencapai tujuan.

Menurut Poerwadarminta (2012), “Upaya adalah usaha untuk menyampaikan maksud, akal dan ikhtiar. Upaya merupakan segala sesuatu yang bersifat mengusahakan terhadap sesuatu hal yang supaya dapat lebih berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan maksud, tujuan dan fungsi serta manfaat suatu hal tersebut dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan”

### b. Perizinan

Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha.

### c. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau suatu rangkaian kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan berdasarkan peraturan perundang-

undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang,jasa,dan/atau layanan administratif oleh penyedia layanan publik.

## **1.6. Landasan Teori**

### **A. Pelayanan Publik**

Menurut (Ristiani, 2020) Pelayanan publik adalah perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani dalam pengertian memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya (Kusumawardani, 2011). Ada beberapa pengertian yang berhubungan dengan pelayanan dan pelayanan publik dari berbagai sumber serta pendapat beberapa ahli. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan, keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang (Djamrut, 2015). Standar pelayanan publik dalam pelaksanaannya memiliki dasar hukum, Menurut Badan Standardisasi Nasional (BSN) tahun 2013 tentang standar Pelayanan Publik, yang menjadi dasar hukum dari standar pelayanan publik adalah :

1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Ketebukaan Informasi Publik.
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia.

4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 Tahun 2007 Tentang perpustakaan.
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2000 Tentang standardisasi Nasional.
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang (Pelaksanaan Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang ketebukaan Informasi publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Negara Nomor 5149)
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 103 Tahun 2001 tentang kedudukan, Tugas, fungsi, kewenangan, Susunan organisasi, Dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen.
8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik
9. Keputusan Ka BSN nomor 965/BSN-I/HK.35/05/2001 tentang Organisasi Badan Standardisasi Nasional.

## **B. Perizinan**

Dalam kamus Estimologi kata upaya memiliki arti yaitu yang didekati atau pendekatan untuk mencapai suatu tujuan. Upaya merupakan segala sesuatu yang bersifat mengusahakan terhadap sesuatu hal supaya dapat lebih berdaya guna dan berhasil guna sesuai dengan dengan maksud, tujuan dan fungsi serta manfaat suatu hal tersebut dilaksanakan sesuai dengan tujuan yang telah ditentukan. Upaya adalah kegiatan dengan menggerakkan badan, tenaga dan pikiran untuk mencapai suatu tujuan pekerjaan (perbuatan, prakarsa, iktiar daya upaya) untuk mencapai sesuatu. Upaya adalah istilah yang digunakan dalam agama Buddha untuk merujuk pada aspek bimbingan di sepanjang jalan Buddhis menuju pembebasan di mana tindakan sadar dan sukarela "didorong

oleh alasan yang tidak lengkap" tentang arahnya. Definisi/arti kata 'upaya' di Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah usaha, ikhtiar (untuk mencapai suatu maksud, memecahkan persoalan, mencari jalan untuk mencapai tujuan dan maksud yang diinginkan).

Menurut (Widi, 2018) Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha / kegiatan tertentu, baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Izin ialah salah satu instrumen yang paling banyak digunakan dalam hukum administrasi, untuk mengemudikan tingkah laku parawarga. Selain itu izin juga dapat diartikan sebagai dispensasi atau pelepasan / pembebasan dari suatu larangan. Ada juga hukum perizinan yang secara garis besar adalah hukum yang mengatur hubungan masyarakat dengan negara dalam hal adanya masyarakat memohon izin (Arifin, 2019).

Menurut Adrian Sutedi (2011: 167) pengertian perizinan adalah salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat. Perizinan dapat berbentuk pendaftaran, rekomendasi, sertifikasi, penentuan kuota dan izin untuk melakukan sesuatu usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau tindakan. Sedangkan yang menjadi Fungsi dan Tujuan Perizinan adalah :

Ketentuan tentang perizinan mempunyai fungsi yaitu sebagai fungsi penertib dan sebagai fungsi pengatur. Sebagai fungsi penertib, dimaksudkan agar izin atau setiap izin atau tempat-tempat usaha, bangunan dan bentuk kegiatan masyarakat lainnya tidak bertentangan satu sama lain, sehingga ketertiban dalam setiap segi kehidupan masyarakat dapat terwujud. Sebagai

fungsi mengatur dimaksudkan agar perizinan yang ada dapat dilaksanakan sesuai dengan peruntukannya, sehingga terdapat penyalahgunaan izin yang telah diberikan dengan kata lain, fungsi pengaturan ini dapat disebut juga sebagai fungsi yang dimiliki oleh pemerintah. (Adrian Sutedi, 2011: 193) Adapun mengenai tujuan perizinan, hal ini tergantung pada kenyataan konkret yang dihadapi, keberagaman peristiwa konkret menyebabkan keragaman pula dari tujuan izin ini. Meskipun demikian menurut Adrian Sutedi (2011: 193) secara umum dapatlah disebutkan tujuan perizinan sebagai berikut:

- Keinginan mengarah (mengendalikan “sturen”) aktifitas-aktifitas tertentu (misalnya izin bangunan).
- Mencegah bahaya bagi lingkungan (izin-izin lingkungan).
- Keinginan melindungi obyek-obyek tertentu.
- Hendak membagi benda-benda yang sedikit (izin penghuni di daerah pada penduduk).
- Pengarahan, dengan menyeleksi orang-orang dan aktivitas-aktivitas izin berdasarkan dimana harus memenuhi syarat tertentu.

Menurut Fahmi Wibawa (2007:49) karakteristik panduan perizinan usaha terpadu adalah :

1. Ketepatan waktu
2. Informasi yang akurat
3. Biaya dan Fktur yang konsisten
4. Proses jelas dan transparan
5. Layanan yang simpatik

Dari beberapa definisi tentang izin di atas, terdapat beberapa unsur dalam perizinan, yaitu instrument yuridis, peraturan perundang-undangan,

organ pemerintah, peristiwa konkrit, prosedur dan persyaratan. Penjelasan dari masing-masing unsur adalah sebagai berikut (Ridwan HR, 2013:201-207) :

#### 1) Instrumen yuridis

Pemerintah diberikan wewenang dalam bidang pengaturan dalam rangka melaksanakan tugas menjaga ketertiban dan keamanan serta mengupayakan kesejahteraan umum. Dari berbagai fungsi pengaturan ini muncul beberapa instrumen yuridis untuk menghadapi peristiwa individual dan konkrit yaitu dalam bentuk keputusan. Salah satu bentuk dari keputusan adalah izin. Izin merupakan instrumen yuridis dalam bentuk keputusan yang bersifat konstitutif dan yang digunakan oleh pemerintah untuk menghadapi dan menetapkan peristiwa konkrit.

#### 2) Peraturan perundang-undangan

Wetmatigheid van bestuur (pemerintahan berdasarkan peraturan perundang-undangan) merupakan salah satu prinsip dari negara hukum. Prinsip tersebut menjadi dasar bahwa setiap tindakan hukum pemerintah baik dalam menjalankan fungsi pengaturan maupun fungsi pelayanan harus didasarkan pada wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku yang berdasarkan asas legalitas. Begitu pula dalam hal membuat dan menerbitkan izin pemerintah bertindak sesuai wewenang yang diberikan oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku, karena jika tidak didasari atas wewenang tersebut maka keputusan berupa izin menjadi tidak sah.

#### 3) Organ pemerintah

Organ pemerintah merupakan organ yang menjalankan urusan pemerintahan baik di tingkat pusat maupun tingkat daerah.

#### **a. Komponen Standar Pelayanan Publik**

Menurut Undang-undang no 25 Tahun 2009 pasal 20, untuk menciptakan standar pelayanan publik yang optimal, maka perlu di perhatikan hal-hal sebagai berikut :

1. Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.
2. Dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) UU No.25 Tahun 2009, penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat pada pihak terkait.
3. Penyelenggara berkewajiban menerapkan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) UU No 25 Tahun 2009.
4. Pengikutsertaan masyarakat dan pihak terkait sebagaimana dimaksud pada ayat (2) UU No 25 Tahun 2009 dilakukan dengan prinsip tidak diskriminatif, terkait langsung dengan jenis pelayanan, memiliki kompetensi daann mengutamakan musyawarah, serta memperhatikan keberagaman.
5. Penyusunan standar pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dan ayat (2) dilakukan dengan pedoman tertentu yang diatur lebih lanjut dalam peraturan daerah.

#### **b. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik**

Menurut (Sani, 2007) dalam bukunya menambahkan beberapa prinsip-prinsip pelayanan publik, yaitu:

1. Berfokus pada manajemen profesional daripada kebijakan
2. Standar pengukuran yang jelas tujuan dan target harus jelas

3. Orientasi pada hasil (output) bukan prosedur
4. Spirit kompetisi
5. Restrukturisasi dan reorganisasi
6. Budaya dan orientasi manajemen pada pelanggan
7. Memperlakukan masyarakat sebagai consumer dan costumer
8. Berorientasi pada pasar
9. Kontrak dan privatisasi

### **1.7. Definisi Operasional**

Definisi operasional bertujuan untuk mengoperasionalkan pembahasan yang terkait dengan beberapa validitas sebagaimana yang telah peneliti sampaikan diatas yaitu ada 3 rumusan masalah dalam penelitian yang disesuaikan dengan kondisi di lapangan untuk mendapatkan hasil atau output pada penelitian ini. Definisi operasional dalam penelitian ini jelaskan sebagai berikut:

a. Metode / Prosedur

Metode atau prosedur merupakan suatu prosedur atau cara untuk mengetahui sesuatu dengan langkah-langkah sistematis, metode berarti suatu cara kerja yang sistematis. Dalam konteks metode atau prosedur pelayanan E – KTP di Mall Pelayanan Publik PCC Ponorogo tentunya akan ada prosedur tersendiri.

b. Hambatan

Kata penghambat dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia diterjemahkan sebagai hal, keadaan atau penyebab lain yang menghambat (merintang, menahan, menghalangi). Sedangkan pengertian dari hambatan adalah sesuatu yang dapat menghalangi kemajuan atau pencapaian suatu.

c. Efektivitas

Menurut Beni (2016: 69) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Sedangkan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Kata efektivitas mempunyai beberapa arti, menyebutkan bahwa ada tiga arti efektivitas, arti pertama adalah adanya suatu efek, akibat, pengaruh dan kesan. Arti yang kedua manjur atau mujarab dan arti yang ketiga dapat membawa hasil atau hasil guna.

## **1.8. Metodologi Penelitian**

### **a. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif yang mana merupakan suatu penelitian untuk menggambarkan objek penelitian dalam bentuk narai atau gambaran. jika dilihat dari objek yang diteliti, penelitian ini mengkaji tentang inovasi pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan publik melalui mall pelayanan publik. Hal-hal yang menjadi sasaran penelitian terfokus pada layanan perizinan yang bisa dilakukan di satu pintu.

### **b. Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian akan dilakukan. Lokasi penelitian sesuai dengan uraian latar belakang yang telah penulis tulis adalah di Ponorogo City Center (PCC) dimana mall ini merupakan tempat Mall Pelayanan Publik (MPP) berada.

### **c. Subjek Penelitian**

Subjek penelitian atau informan, yaitu orang yang memberi informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan. Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1). *Koordinator DUKCAPIL Mall Pelayanan Publik PCC Kabupaten Ponorogo.*
- 2). *Aparatur DUKCAPIL Mall Pelayanan Publik PCC Kabupaten Kabupaten Ponorogo.*
- 3). *Masyarakat / Customer Pelayanan E – KTP DUKCAPIL Mall Pelayanan Publik PCC Kabupaten Ponorogo.*

#### **d. Sumber Data**

Sumber data adalah subyek dari mana data itu didapat oleh peneliti. Ada dua macam sumber data yaitu, sumber data primer dan sekunder.(zuldafrial, 2012)

##### **a. Data Primer**

Data pertama kali yang dikumpulkan oleh peneliti melalui upaya pengambilan data langsung.

##### **b. Data Sekunder**

Data sekunder merupakan berbagai informasi yang telah ada sebelumnya dan dengan sengaja dikumpulkan oleh peneliti yang digunakan untuk melengkapi kebutuhan data penelitian. data sekunder biasanya bisa didapatkan melalui buku, publikasi pemerintah, catatan internal, organisasi, laporan, jurnal, hingga berbagai situs yang berkaitan dengan informasi yang sedang dicari (Jeklin, 2016)

#### **e. Teknik Pengumpulan data**

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan datanya adalah dengan wawancara, observasi dan dokumentasi.

##### **a. Wawancara**

Wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu. Adapun percakapannya yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang

mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan jawaban atas pertanyaan. Menurut (Moleong, 2014) wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih, yang pertanyaannya diajukan oleh peneliti kepada subjek atau sekelompok subjek penelitian untuk dijawab.

b. Observasi

Observasi adalah suatu kegiatan memperhatikan sesuatu dengan menggunakan mata. Dalam istilah sosiologi yang disebut observasi adalah pengamatan, meliputi kegiatan pemuatan perhatian terhadap suatu objek dengan menggunakan seluruh alat indera. Jadi mengobservasi dapat melakukan melalui penglihatan, penciuman, pendengaran, peraba, dan pengecap.

c. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data berupa bukti hasil penelitian lapangan agar data yang dihimpun lebih orienitik. Dalam hal ini peneliti, mendokumentasikan foto saat pengambilan data wawancara bersama informan dan saat observasi, selain itu beberapa arsip penting dalam menunjang informasi juga dapat di dokumentasikan.

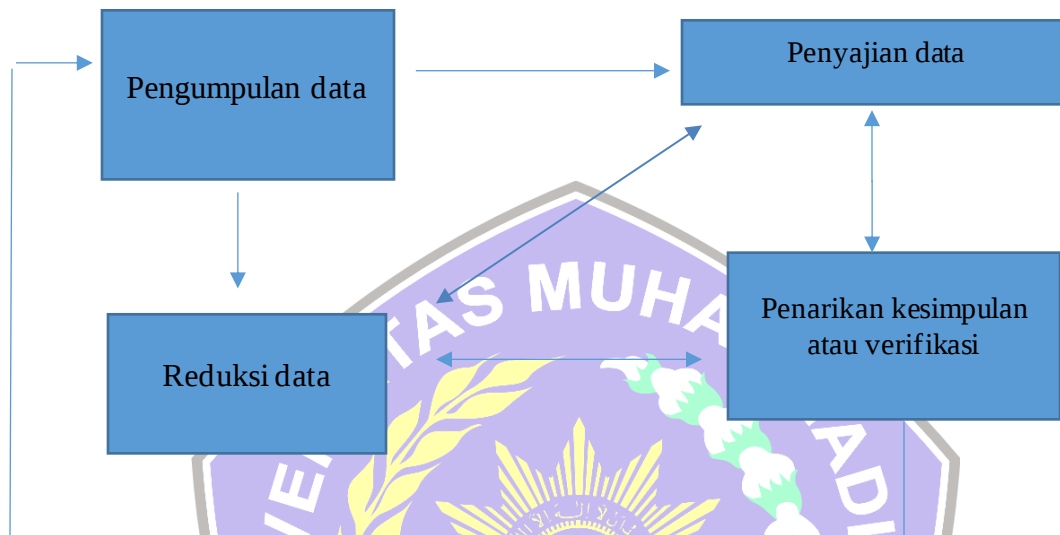
**f. Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari data, menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengoperasionalkanya kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri

maupun orang lain (Sugiyono, 2014) teknik analisis data dalam penelitian ini adalah analisis data induktif. Yaitu penarikan kesimpulan yang berangkat dari fakta-fakta khusus, untuk ditarik kesimpulan secara khusus.

Bagan analisis data kualitatif model interaktif

Gambar 1.1.

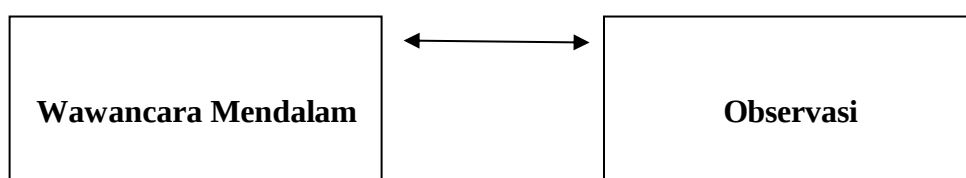


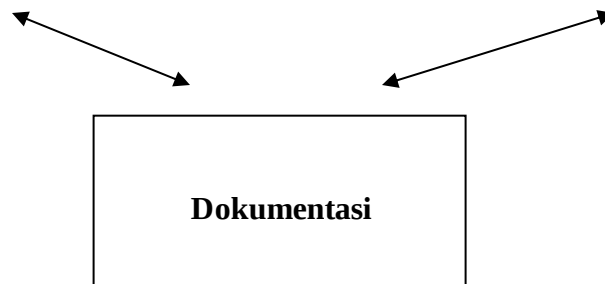
(sumber : buku *Qualitative Data Analysis* oleh Matthew B Miles dan A. Michael Huberman.)

Dari bagan diatas dapat dijelaskan bahwa alur dari penelitian kualitatif ini adalah dimulai dari pengumpulan data dimana selanjutnya akan diolah dalam penyajian data dan kemudian akan menjadi bahan untuk reduksi data dan berakhir pada penarikan kesimpulan dan verifikasi untuk menentukan hasil penelitian berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang sesuai dengan teori penelitian deskriptif kualitatif

Bagan Triangulasi Teknik menurut Sugiyono

Gambar 1.2.





(sumber : buku *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif* oleh Anis Fuad dan Kandung Sapto Nugroho)

Bagan triangulasi teknik menurut Sugiyono diatas menjelaskan bahwa penelitian ini adalah penelitian deskriptif Kualitatif yang menggunakan dasar metode observasi dan wawancara sebagai sumber data dan olah data penelitian guna menentukan hasil penelitian yang akan dilakukan. 3 metode yang digunakan diatas akan saling berkaitan untuk menentukan hasil dari sebuah penelitian.

