

**SKRIPSI**  
**PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)**  
**DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI**  
**KECAMATAN GUNUNG SARI LOMBOK BARAT**

Untuk Memenuhi Persyaratan  
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



Oleh

**AZIJURRAHMAN**

NIM. 218130048

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

**2023**

**LEMBAR PERSETUJUAN**

**PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI  
KECAMATAN GUNUNG SARI KABUPATEN LOMBOK BARAT 2021**

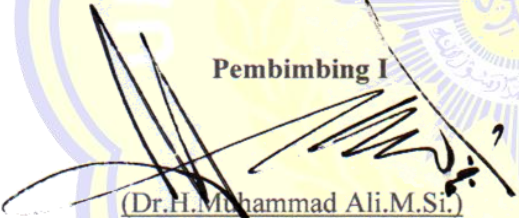
Oleh :  
**AZIJURRAHMAN**

**NIM 218130048**


**Untuk Memenuhi Ujian Skripsi  
Pada tanggal 10 Januari 2023**

**Menyetujui  
Pembimbing**

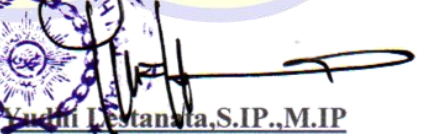
**Pembimbing I**

  
**(Dr.H.Muhammad Ali.M.Si.)**  
**NIDN.0806066801**

**Pembimbing II**

  
**(Hidayatullah,S.IP.,M.IP.)**  
**NIDN. 0809038902**

**Mengetahui,**

**Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan**  
  
**(Lestana,S.IP.,M.IP)**  
**FISIPONIDN.0827118801**

## LEMBAR PENGESAHAN

**PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KECAMATAN GUNUNG SARI KABUPATEN LOMBOK BARAT 2021**

Oleh:

**AZIJURRAHMAN**

**218130048**

Telah dipertahankandidepanpenguji

Pada tanggal 10 Januari 2023

Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

**Tim Penguji**

Dr.H.Muhammad Ali,M.Si

NIDN.0806066801

Hidayatullah, S.IP.,M.IP

NIDN. 0809038902

Dr. Iwan Tanjung Sutarna S.IP.,M.PA

NIDN.0806058402

(PIU)

(PP)

(PN)

**Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan**

Yudhi Lestanata,S.IP.,M.IP

NIDN.0827118801

**Mengetahui,**

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Muhammadiyah Mataram**

Dr.H.MuhammadAli,M.Si  
NIDN.0806066801

## PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini saya mahasiswa Program Studi Ilmu pemerintahan, Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, Universitas Muhammadiyah Mataram menyatakan bahwa:

Nama : Azijurrahman  
Nim : 218130048  
Alamat : Jln. Gunung pengson,BTN bukit citra kencana  
blok C nomor 06

Skrpsi Yang Berjudul "*Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Lombok Barat 2021*" adalah asli karya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik di tempat manapun.

Saya menyatakan dengan sebenar -benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam Naskah Skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik baik di baik di UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM maupun di Perguruan Tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam Naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur -unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang -undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70). Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sadar dan tanpa tekanan dari pihak manapun.

Mataram 19 Juli 2023

  
Azijurrahman  
218130048



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

SURAT PERNYATAAN BEBAS  
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AZIJURAHMAN  
NIM : 210130098  
Tempat/Tgl Lahir : Simpasa, 20 Juli 2000  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : FISIPOL  
No. Hp : 085.238.709.620  
Email :

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis\* saya yang berjudul :

PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI  
KECAMATAN GUNUNG SARI LOMBOK BARAT

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 45%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis\* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

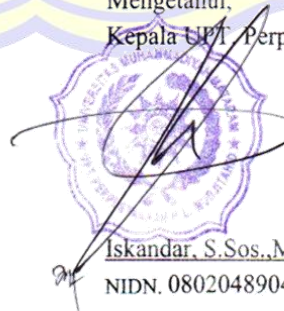
Mataram, ...11... JULI..... 2023

Penulis

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

  
AZIJURAHMAN  
NIM.210130098

  
Iskandar, S.Sos.,M.A.  
NIDN. 0802048904

\*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN  
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM  
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram  
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : [perpustakaan@ummat.ac.id](mailto:perpustakaan@ummat.ac.id)

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN  
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AZIJURRAHMAN  
NIM : 218130048  
Tempat/Tgl Lahir : Simpasi 20 Juli 2000  
Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : FISIPOL  
No. Hp/Email : 085 238 709 620  
Jenis Penelitian :  Skripsi  KTI  Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI  
KECAMATAN GUNUNG SARI LOMBOK BARAT

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, .....11.....Juli.....2023  
Penulis



AziJurrahman  
NIM. 218130048

Mengetahui,  
Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.  
NIDN. 0802048904

**MOTTO**

**TIDAK ADA KESUKSESAN TANPA KERJA KERAS.**

**TIDAK ADA KEBERHASILAN TANPA KEBERSAMAAN.**

**TIDAK ADA KEMUDAHAN TANPA DOA.**

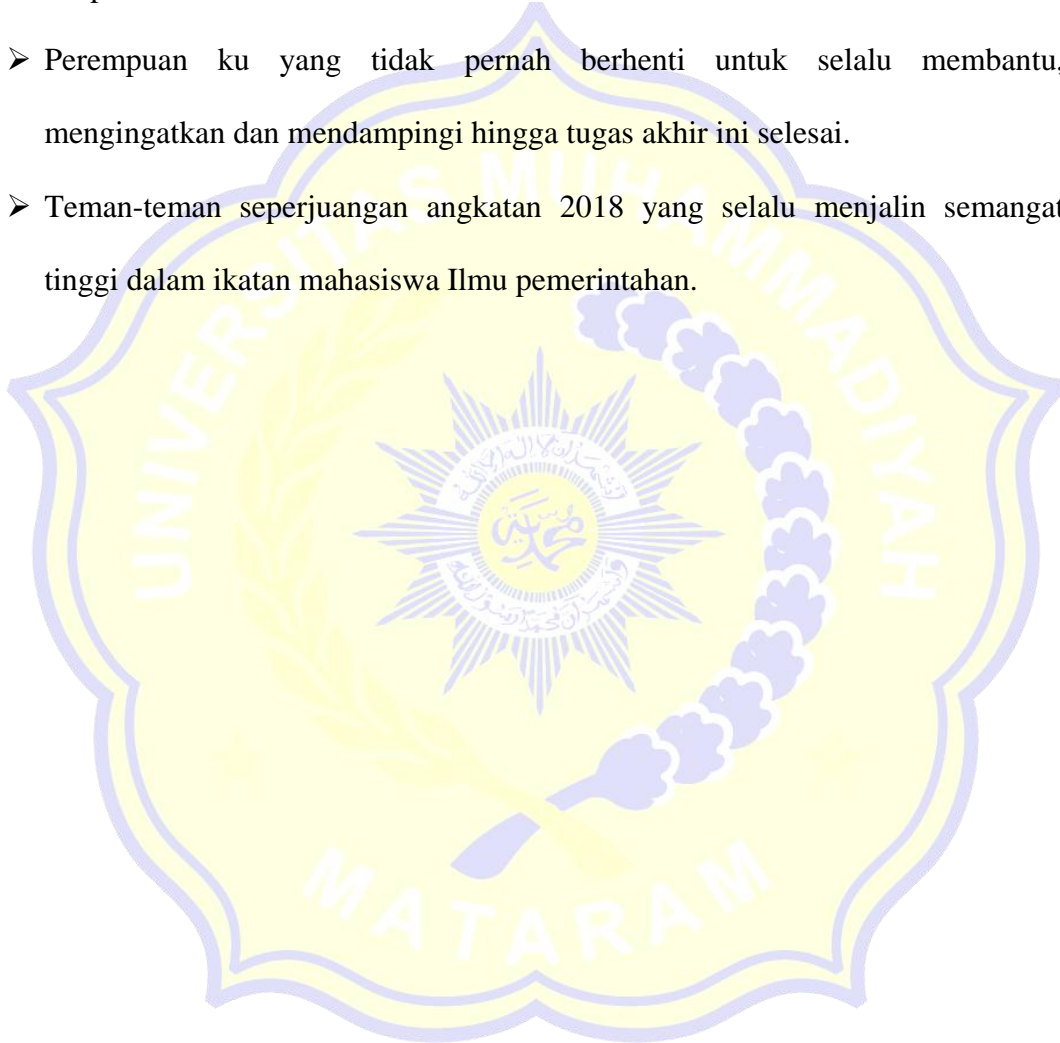
**(AZIJURRAHMAN)**



## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini di persembahkan untuk :

- Ibunda dan ayahanda yang selalu memberikan kasih sayangnya secara tulus serta doanya yang selalu teriring dalam menempuh bahtera kehidupan dan perkuliahan ini. Serta adikku terkasih.
- Perempuan ku yang tidak pernah berhenti untuk selalu membantu, mengingatkan dan mendampingi hingga tugas akhir ini selesai.
- Teman-teman seperjuangan angkatan 2018 yang selalu menjalin semangat tinggi dalam ikatan mahasiswa Ilmu pemerintahan.





## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur atas kehadiran Allah subhanallah huataalah karena dengan rahmat dan karunianya sehinga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan gunung sari kabupaten Lombok barat Tahun 2021** “ sholawat serta salam senantiasa tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah membawa kita dari zaman jahiliyah menuju jaman islamiah seperti yang kita rasakan sekarang.

Skripsi ini merupakan salah satu sayarat untuk melakukan penelitian guna mendapatkan gelar sarjana pada program studi ilmu pemerintahan, fakultas ilmu sosial dan ilmu politik, universitas muhammadiyah mataram. Penulis menyadari dalam menyusun proposal ini tidak akan selesai tanpa adanya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr.H. Muhammad Ali,.M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik, Universitas Muhammadiyah mataram, Dosen pembibing Satu yang telah memberikan masukan dan arahan kepada peneliti dalam menyelesaikan Skripsi ini.

3. Bapak Ayatullah Hadi,. S.IP.,M.IP. Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Hidayatullah, S.IP.,M.IP. Selaku Dosen Pembimbing Dua Yang selalu memberikan gambaran serta banyak membantu dalam menyelesaikan proposal ini.
5. Dra. Erni ibu ku tersayang sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terimakasih yang tiada terhinga, ku persembahkan kariya kecil ini kepada ibu yang selalu membuatku termotivasi, selalu menyirami kasih sayang, selalau mendoakan ku, dan cinta kasih yang tiada terhinga dan tiada mungkin dapat ku balas hanya dengan selembar kertas yang bertuliskan kata cinta dalam kata persembahan, terimakasih ibu atas semua yang telah engkau berikan semoga di beri kesehatan, panjang umur agar dapat menemani lagkah kecilku bersama adik adik ku tercinta, menuju kesuksesan.
6. Ahmad, S.Pd.,Ing. Ayahku tercinta sebagai tanda bakti, hormat, dan rasa terimakasih yang tiada terhinga, ku persembahkan kariya kecil ini kepada Ayah yang tanpa tutur kata selalu berkerja keras untuk memenuhi kebutuhan di dalam proses yang ku jalani selama 4 tahun. Segala kesuksesan yang ku raih sampai saat ini berkat doa-doa yang ayah ibu panjatkan setiap sujut malam, terimakasih ayah dan ibu atas semua harapan dan doa terbaik yang selalu ada untuk kita.
7. Keluarga besar yang sealu memberikan dukungan dengan cinta.

8. Teman-Teman dan sekan seperjuangan serta semua pihak yang terlibat dalam membantu, memberikan semangat dalam menyelesaikan proposal ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penyusunan proposal ini tentu belum sempurna seperti yang di harapkan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan keritik yang membangun dari berbagai pihak semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi para pembaca.



Mataram, 15 juli 2022

Penulis

AZIJURRAHMAN  
218130048

**PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN (PATEN)  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI  
KECAMATAN GUNUNG SARI LOMBOK BARAT  
Oleh: AZIJURRAHMAN**

**ABSTRAK**

Pelayanan publik saat ini menjadi perhatian utama pembangunan di Indonesia. Yang pada Hakekatnyapelayanan sesuatu yang dibutuhkan manusia, dan kebutuhan ini akan selalu ada. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tentang pelayanana administrasi dan faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunung sari Kabupaten Lombok Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Tehnik pengumpulan data dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi dengan responden. Tehnik analisis data memngunakan beberapa komponen menurut Miles dan Huberman yaitu dengan cara pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan penyelenggaraan pelayanan administrasi kecamatan (paten) di Kecamatan Gunung sari Kabupaten Lombok Barat sudah sangat baik dan sesuai dengan visi,dapat dilihat dari segi kesiapan, anggaran, sarana dan prasarana yang ada, sehingga masyarakat merasakan kepuasan terhadap pemenuhan hak pelayanan, mempermudah dan memberikan pemahaman. Namun terdapat beberapa fakor kesulitan yaitu jangkauan jaringan dan jumlah unit operasionalnya mesti ditambah untuk mempercepat proses pelayanan dan menambah kepuasan masyarakat serta menjadikan pekerjaan lebih efektif dan optimal.

Kata kunci: kualitas pelayanan, aparatur, administrasi, masyarakat

**SUB-DISTRICT INTEGRATED ADMINISTRATIVE SERVICES  
(PATENTS) IN INCREASING THE QUALITY OF PUBLIC SERVICES IN  
GUNUNG SARI DISTRICT, LOMBOK BARAT**

**By: AZIJURRAHMAN**

**ABSTRACT**

Public services are currently the main concern of development in Indonesia. In essence, service is something that humans need, and this need will always be there. This study aims to find out about administrative services and the factors that influence District integrated administrative services (PATEN) in Gunung Sari District, West Lombok Regency. This study uses a descriptive qualitative approach. Data collection techniques by way of observation, interviews and documentation with respondents. According to Miles and Huberman, data analysis techniques use several components, namely data collection, data reduction, data presentation and data verification.

The results showed that the implementation of sub-district administrative services (patents) in Gunung Sari District, West Lombok Regency, was very good and in accordance with the vision, which can be seen in terms of readiness, budget, existing facilities and infrastructure, so that people feel satisfied with fulfilling service rights, facilitating and provide understanding. However, there are several difficulty factors, namely network coverage and the number of operational units that must be added to speed up the service process and increase community satisfaction and make work more effective and optimal.

Keywords: service quality, apparatus, administration, community

**MENGESAHKAN**

SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA  
MATARAM

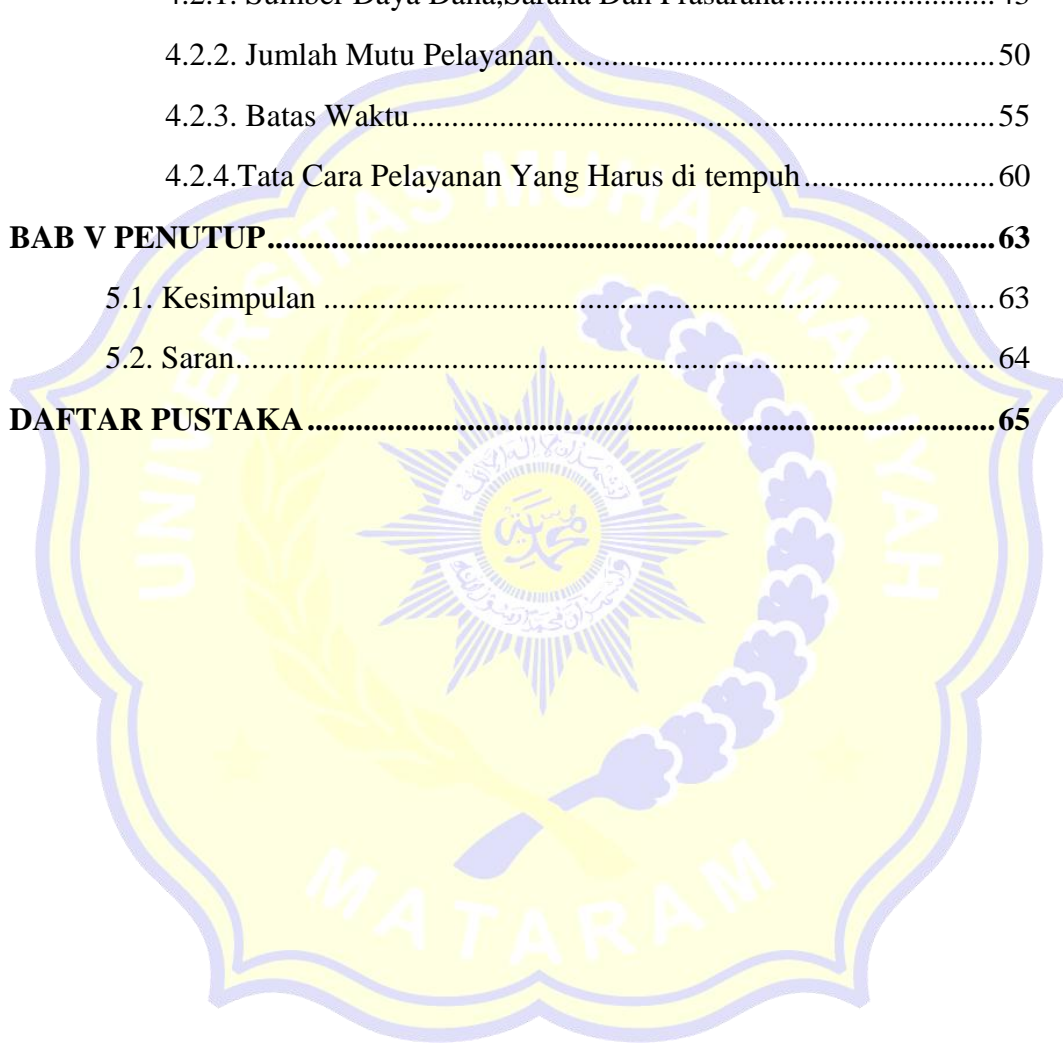


## DAFTAR ISI

|   |              |
|---|--------------|
| <b>HALAMAN JUDUL .....</b>                      | <b>i</b>     |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....</b>         | <b>ii</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>                  | <b>iii</b>   |
| <b>PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....</b>     | <b>iv</b>    |
| <b>SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME .....</b> | <b>v</b>     |
| <b>SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI</b>   |              |
| <b>KARYA ILMIAH .....</b>                       | <b>vi</b>    |
| <b>MOTO .....</b>                               | <b>vii</b>   |
| <b>HALAMAN PERSEMBAHAN .....</b>                | <b>viii</b>  |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>                      | <b>ix</b>    |
| <b>ABSTRAK .....</b>                            | <b>xii</b>   |
| <b>ABSTRACT .....</b>                           | <b>xiii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                          | <b>xiv</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                       | <b>xvii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                       | <b>xviii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>                    | <b>xix</b>   |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>                   | <b>1</b>     |
| 1.1.Latar Belakang .....                        | 1            |
| 1.2.Rumus Masalah.....                          | 6            |
| 1.3.Tujuan Penelitian .....                     | 6            |
| 1.4.Manfaat penelitian.....                     | 6            |
| 1.4.1 Secara Teoris .....                       | 6            |
| 1.4.2 Secara Akademik .....                     | 7            |
| 1.4.3 Secara Praktis .....                      | 7            |
| <b>BAB II KAJIAN PUSTAKA .....</b>              | <b>8</b>     |
| 2.1. Penelitian Terdahulu .....                 | 8            |
| 2.2. Dasar Teori.....                           | 14           |

|  |           |
|--|-----------|
| 2.3. Pelayanan Publik.....                           | 14        |
| 2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik.....              | 14        |
| 2.3.2. Bentuk dan Jenis Pelayanan Publik .....       | 14        |
| 2.4. Pelayanan Publik Dalam Penyelegaraan PATEN..... | 16        |
| 2.4.1. Pelayanan Terpadu.....                        | 16        |
| 2.4.2. Pelayanan Dalam Penyelegaraan PATEN .....     | 17        |
| 2.5. Kualitas Pelayanan Publik .....                 | 18        |
| 2.5.1. Pengertian Kualitas Pelayanan.....            | 18        |
| 2.5.2. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik.....        | 19        |
| 2.5.3. Unsur Kualitas Pelayanan Publik.....          | 21        |
| 2.5.4. Faktor Kualitas Pelayanan Publik .....        | 21        |
| 2.5.5. Manfaat Kualitas Pelayanan Publik .....       | 23        |
| 2.6. Kerangka Berfikir.....                          | 23        |
| 2.7. Definisi Konseptual.....                        | 25        |
| 2.8. Definisi Oprasional .....                       | 26        |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>               | <b>27</b> |
| 3.1. Jenis Penelitian.....                           | 27        |
| 3.2. Lokasi Penelitian.....                          | 28        |
| 3.3. Penentuan Informasi Dan Narasumber .....        | 28        |
| 3.4. Jenis Dan Sumber Data .....                     | 29        |
| 3.4.1. Jenis Data .....                              | 29        |
| 3.4.2. Sumber Data.....                              | 29        |
| 3.5. Teknik Pengumpulan Data.....                    | 30        |
| 3.6. Teknik Analisis Data.....                       | 31        |
| 3.7. Uji Validitasi Data .....                       | 33        |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>   | <b>37</b> |
| 4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian .....               | 37        |
| 4.1.1. Sejarah Sigkat Kecamatan Gunung Sari .....    | 37        |

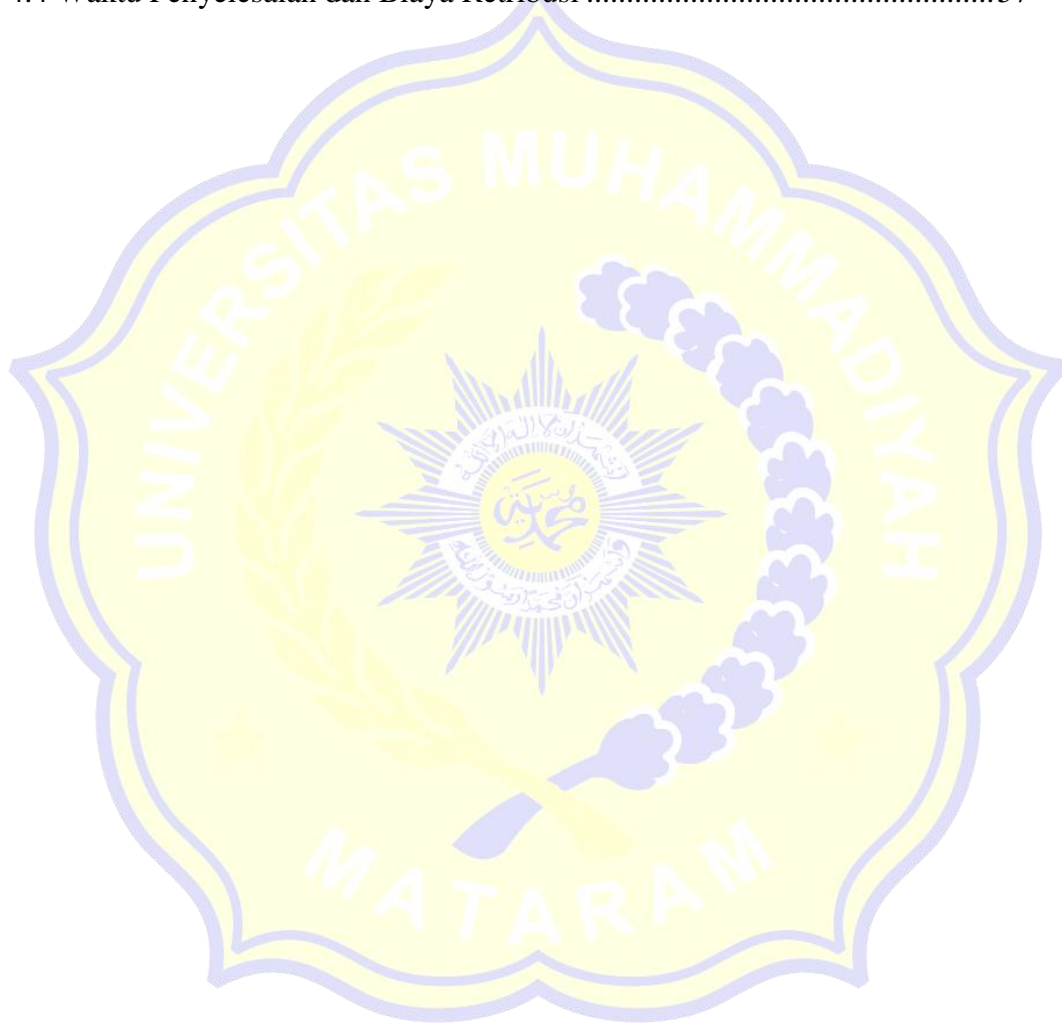
|  |           |
|--|-----------|
| 4.1.2. Gambar Umum Wilayah Kecamatan Gunung Sari .....   | 38        |
| 4.1.3. Visi Misi Dan Tujuan.....                         | 40        |
| 4.1.4. Struktur Organisasi Kantor Camat Gunung Sari..... | 41        |
| 4.1.5. Tugas Dan Fungsi Kecamatan Gunung Sari .....      | 41        |
| 4.2. Hasil Penelitian .....                              | 42        |
| 4.2.1. Sumber Daya Dana,Sarana Dan Prasarana.....        | 43        |
| 4.2.2. Jumlah Mutu Pelayanan.....                        | 50        |
| 4.2.3. Batas Waktu.....                                  | 55        |
| 4.2.4.Tata Cara Pelayanan Yang Harus di tempuh.....      | 60        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>                               | <b>63</b> |
| 5.1. Kesimpulan .....                                    | 63        |
| 5.2. Saran.....  | 64        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                              | <b>65</b> |





## DAFTAR TABEL

|  |    |
|--|----|
| 2.1 Penelitian Terdahulu .....                               | 11 |
| 2.2 Definisi Operasional .....                               | 26 |
| 4.1 Sarana dan Prasarana Kantor Camat Gunung Sari.....       | 45 |
| 4.2 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Gunungsari..... | 51 |
| 4.3 Jam Kerja Oprasinal.....                                 | 56 |
| 4.4 Waktu Penyelesaian dan Biaya Retribusi .....             | 57 |



## DAFTAR GAMBAR

|  |    |
|--|----|
| 2.1 Kerangka pikir.....  | 24 |
| 3.1 Langkah lagkah analisi.....                                | 32 |
| 4.1 Peta Kecamatan Wilayah Gunng Sari.....                     | 38 |
| 4.2 Bagan stuktur Organisasi Kantor Kecamatan Gunung Sari..... | 41 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|   |    |
|---|----|
| 1.1 Dokumentasi penelitian.....               | 67 |
| 1.2 Surat Izin / Rekomendasi Penelitian ..... | 70 |
| 1.3 Lembar Konsultasi .....                   | 71 |
| 1.4 Surat Pernyataan.....                     | 72 |



## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar belakang**

Untuk mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, setiap tata tertib kerja organisasi mengatur penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsi organisasi tersebut. Administrasi administrasi telah diberi gagasan pengembangan pelayanan administrasi agar pelayanan administrasi menjadi lebih efektif dan efisien.

Penyelenggaraan pelayanan aparatur negara sebagai abdi masyarakat merupakan hakikat pengelolaan pelayanan publik, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 Tentang Pelayanan Publik. Untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, meningkatkan legitimasi pemerintah, dan mendukung proyek-proyek pembangunan, pemerintah harus mampu memberikan pelayanan berkualitas yang dapat dirasakan oleh masyarakat. Karena pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat luas dalam pembentukan birokrasi pada umumnya. Bagi Pelayanan publik diselenggarakan oleh pemerintah dan masyarakat prima merupakan hal yang sangat penting.

Saat ini, pelayanan publik menjadi masalah. utama pembangunan di Indonesia. Pengembangan pelayanan publik menjadi topik diskusi yang sedang berlangsung. Pada hakekatnya, pelayanan adalah sesuatu yang dibutuhkan manusia, dan kebutuhan ini akan selalu ada. Penyedia layanan publik kini memandang masyarakat sebagai konsumen sekaligus partisipan dalam semua

pengambilan keputusan, berkat status masyarakat yang telah menjadi warga negara. Penyedia layanan publik dapat lebih responsif ketika masyarakat berpartisipasi dalam pengambilan keputusan.

Unsur mendasar yang menunjukkan bahwa pelayanan publik telah responsif adalah telah tersedia. Pertumbuhan inovasi layanan merugikan masyarakat. Di sektor publik, gagasan inovasi belum sepenuhnya matang. Hal ini disebabkan oleh kenyataan bahwa sebagian besar perusahaan sektor publik menghadapi lebih sedikit kendala karena mereka beroperasi di lingkungan tanpa persaingan dan bahkan tidak memahami masalah kelangsungan hidup. Oleh karena itu, masuk akal jika sektor publik memiliki pemahaman inovasi yang kurang berkembang. Namun, banyak hal lain yang harus berubah sebagai akibat dari modifikasi prosedur administrasi.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dan peraturan pelaksanaannya yaitu Peraturan Pemerintah No. 15 Tahun 2010 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dan Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Satu Pintu Khusus, menetapkan landasan hukum untuk pelayanan publik. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lombok Barat juga diatur dalam Peraturan Bupati Lombok Barat Nomor 14 Tahun 2021 tentang Rincian Tugas dan Fungsi Dalam Tata Kerja Pelayanan Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Keputusan Bupati Lombok Barat 349/593/DPM-PRSP/2017 tentang standar dan standar pelayanan Prioritas utama organisasi

publik adalah menyediakan layanan prima dan berkualitas tinggi. Jika informasi diungkapkan sehubungan dengan upaya amal, itu mendorong individu untuk menyadari hak dan tanggung jawab mereka. Akibatnya, ketergantungan pada instansi pemerintah mulai tumbuh dalam pencarian layanan terbesar.

Keadaan birokrasi di suatu negara mempengaruhi seberapa baik pelayanan publik dilaksanakan. Pelaksanaan pelayanan publik yang terbaik dapat berlangsung dalam lingkungan yang berbeda dengan kondisi birokrasi. Di Indonesia, pelayanan publik yang ideal tidak bisa diberikan. Kondisi pegawai negeri di Indonesia masih sangat memprihatinkan. Inovasi diperlukan di sektor publik untuk menciptakan layanan publik. Sebuah produk baru mengandung inovasi dan menggantikan kebijaksanaan konvensional. Ini menyiratkan bahwa setiap layanan publik harus, secara teori, mengakomodasi penemuan baru.

Dengan ditetapkannya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan kesempatan kepada kabupaten atau kota untuk mengatur sendiri susunan, kedudukan, dan kewenangannya, maka Sebagai unit pemerintahan daerah, kecamatan adalah tempat camat menjalankan bisnis. tergantung pada kebutuhan masyarakat, kabupaten dan kota, serta tugas pokok dan kegiatan kecamatan. mampu beroperasi di tingkat regional dan lokal sehingga dapat bervariasi dari satu kabupaten atau kota ke yang lain.

Itu bukan satu-satunya cara untuk menggambarkan kesulitan pemerintah dalam menyediakan melayani publik. Peningkatan standar dan aksesibilitas pelayanan merupakan tujuan dari Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN). Salah satu dinas pemerintah di Kecamatan Gunungsari Kabupaten

Lombok Barat bergerak dalam kegiatan yang menawarkan pelayanan publik masyarakat setempat melalui kebijakan (PATEN). Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Penduduk Sementara (SKTS), Kartu Keluarga (KK), Mendapatkan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Keterangan Tinggal Sementara (SKTS), dan fasilitas pelayanan pemerintah lainnya disebut sebagai bentuk pelayanan yang ditawarkan dalam mengikuti.

Berdasarkan beberapa temuan studi, terdapat beberapa permasalahan dalam pelaksanaan PATEN di Kabupaten Gunung Sari, yang pertama adalah keramahan petugas dan kurangnya keramahan pegawai kantor saat memberikan pelayanan. Saat memberikan pelayanan, hal ini ditunjukkan oleh para polisi yang tidak tersenyum saat menyapa pelanggan. Ini seharusnya tidak terjadi; polisi memiliki kewajiban untuk bersikap ramah dan berempati, dan itu terlihat baik dalam kata-kata maupun tindakan mereka. Sikap ini mencakup membantu individu yang membutuhkan yang mendekati dan membantu mereka menemukan jawaban atas masalah mereka. Untuk membahas masalah ini, beberapa polisi juga berbicara dengan petugas lainnya.

Kurangnya pemahaman masyarakat tentang perlunya pengurusan surat-surat seperti KK, KTP, dan surat-surat lainnya lebih cepat saat berganti status setelah menikah menjadi persoalan kedua. Ketentuan E-KTP tentang perubahan status perkawinan sangat penting karena perkawinan memberikan hak dan kewajiban baru bagi laki-laki dan perempuan. Misalnya, orang yang sudah menikah tidak dapat membuat perjanjian penting tanpa persetujuan pasangannya, mengajukan kredit, atau terlibat dalam kegiatan yang diperlukan untuk mata

pencapaian mereka, seperti melamar pekerjaan. Yang terpenting, jika Anda memiliki anak, Anda harus memiliki dokumentasi hukum.

Sangat jarang ditemukan pasangan suami istri yang menunggu sampai mereka memiliki anak atau ketika mereka harus segera menikah, menurut temuan pengamatan singkat yang dilakukan di kantor kecamatan Gunung Sari. ubah dengan KK atau KTP. [Dian Wahyuni S.P.]

Masyarakat yang membutuhkan menginginkan KK/KTP-nya cepat dicetak dan ingin dilayani terlebih dahulu, sehingga menimbulkan masalah bagi petugas pelayanan. Ditambah lagi adanya masyarakat yang kurang paham dengan prosedur pelayanan, seperti persyaratan kelengkapan dokumen atau surat-surat pembuatan KK, KTP, dan perizinan lainnya, yang menambah masalah pelayanan dan menghambatnya untuk beroperasi secara efektif dan efisien meskipun sub-kantor kecamatan telah menyiapkan baliho atau papan informasi untuk memperjelas semuanya. Komunitas yang harus disalahkan atas masalah tersebut, itulah sebabnya lamanya durasi layanan disediakan oleh broker. Mempertimbangkan publik

Masalah ketiga dalam pelaksanaan pelayanan administrasi adalah pejabat atau pegawai masih menghadapi kendala dalam pelaksanaan PATEN, yaitu: kurangnya infrastruktur pendukung, seringnya listrik padam dan gangguan jaringan, serta sering terputusnya transfer data akibat lambatnya response time Capil. Hal ini juga akan mempengaruhi bagaimana perasaan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Peneliti menetapkan makalah dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Terpadu Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di



Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Lombok Barat” berdasarkan uraian yang telah diberikan diatas.

## **1.2 Rumusan Masalah**

1. Bagaimanakah pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di kecamatan gunung sari kabupaten Lombok barat?
2. Apa sajakah faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Lombok Barat?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Dengan adanya permasalahan diatas maka penelitian ini bertujuan penelitian untuk, antara lain:

1. Untuk mengetahui tentang pelayanana administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunung sari Kabupaten Lombok Barat.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan administrasi terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Lombok Barat.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Setiap kali sebuah proyek penelitian dilakukan, pasti ada keuntungan agar hasilnya dapat dinikmati. Penelitian ini diharapkan dapat membantu beberapa pihak, antara lain:

### **1. Secara Teoritis**

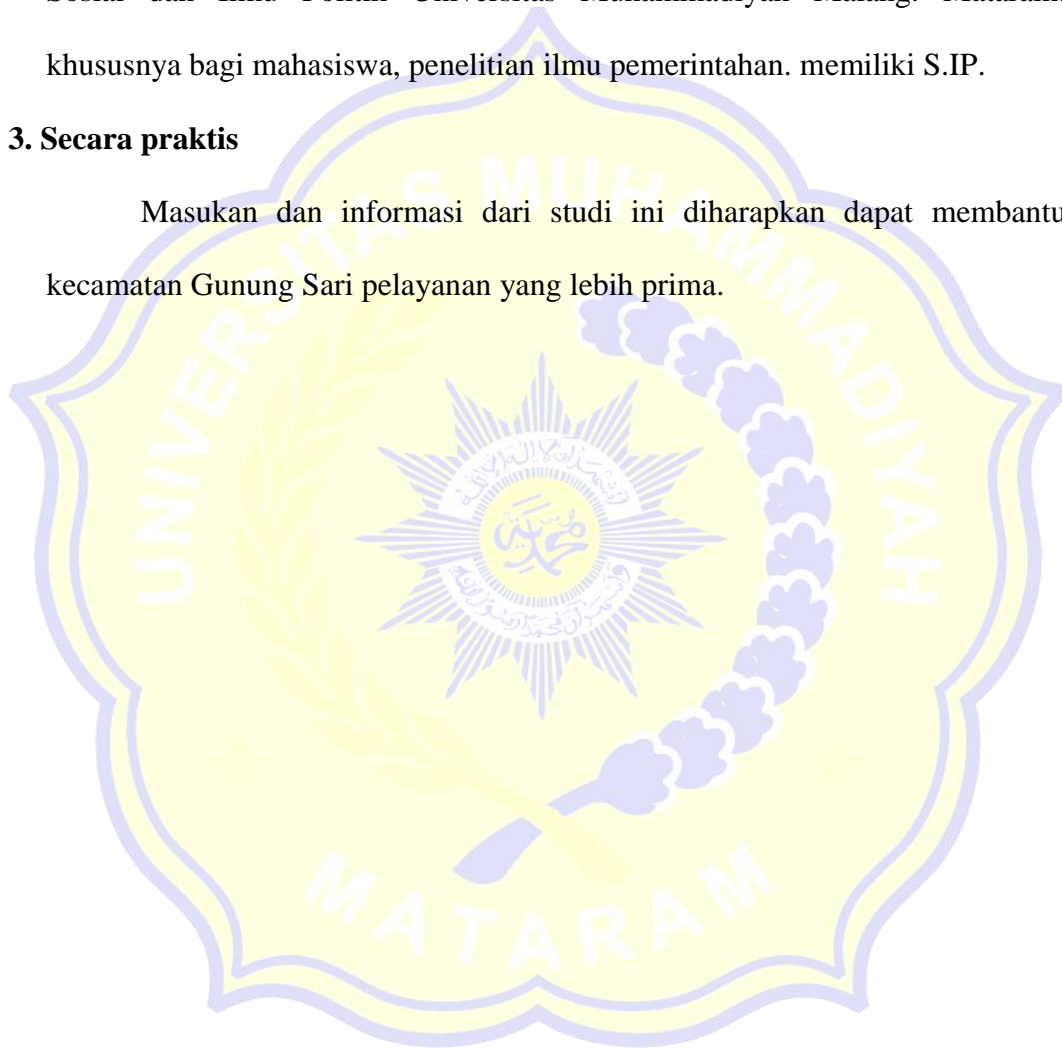
Untuk menambah pengetahuan, khususnya di bidang pendidikan, temuan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan yang lebih menyeluruh dan mendalam tentang kualitas PATEN.

## **2. Secara Akademis**

Penelitian ini diyakini dapat menjadi sumber informasi bagi pihak terkait karena merupakan salah satu prasyarat untuk menyelesaikan program studi ilmu pemerintahan dan memperoleh gelar sarjana (S-1) dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Malang. Mataram. khususnya bagi mahasiswa, penelitian ilmu pemerintahan. memiliki S.IP.

## **3. Secara praktis**

Masukan dan informasi dari studi ini diharapkan dapat membantu kecamatan Gunung Sari pelayanan yang lebih prima.



## BAB II

### KAJIAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahu

Karya-karya berikut memiliki judul yang hampir sama atau bahkan sebanding dengan penelitian ini:

- 1. Penelitian Rd. Ade Purnawan, Abdullah Ramdhani, Fahmi, Nurbudiwati, yang berjudul: “Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut” pada tahun 2022.**

Kesimpulan dari penelitian yang menggunakan metode penelitian deskriptif dan pendekatan kualitatif ini adalah pelayanan publik di Kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut sudah berkualitas. Berdasarkan temuan analisis data, tidak ada perbedaan antara apa yang diharapkan masyarakat dengan apa yang diketahuinya tentang Kecamatan Tarogong Kaler. Di Kecamatan Tarogong Kaler terdapat ketidaksesuaian antara pelaksanaan spesifikasi standar mutu pelayanan dengan harapan masyarakat baik dari segi kepastian waktu dan ketepatan pelayanan, kesopanan dan keramahan pegawai kecamatan, tanggung jawab pelayanan serta sarana dan prasarana pelayanan . Kelurahan sudah cukup baik, namun dalam memberikan pelayanan pada saat situasi antrian penuh membuat pelayanan c

- 2. Penelitian Pandi rahman, yang berjudul :inovasi pelayanan publik di kecamatan gunung toar Kabupaten kuantan singing. Tahun 2021.**

Penelitian ini mengambil pendekatan kualitatif dengan menggunakan teknik penelitian deskriptif. Temuan menunjukkan bahwa pelayanan publik di

kecamatan perlu ditingkatkan karena secara umum belum optimal. Kurangnya sosialisasi inovasi pelayanan publik di Kabupaten Gunung Toar menjadi salah satu kendala. Alasan kedua, sebagian masyarakat masih belum menggunakan inovasi layanan WhatsApp, dan sebagian lagi belum memiliki perangkat Android, sehingga belum bisa. Terdapat persamaan dan variasi dalam pembahasan penelitian ini mengenai inovasi pelayanan publik di organisasi pemerintahan, khususnya letak geografis penelitian tersebut.

**3. Penelitian Aprilia Hapsari, Muhammad Guntur, Novayanti Sopia Rukmana S. yang berjudul: Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros Tahun 2021.**

Hasil kajian inovasi pelayanan publik (PAKDES: Aplikasi Dana Desa Kreatif Berbasis Online di Kecamatan Mallawa Kabupaten Maros) dengan metodologi kualitatif digunakan dalam penelitian ini.

Berdasarkan penyajian, analisis, dan interpretasi data telah berjalan dengan baik. Pertama, Desa Tellumpanuae dan Desa Barugae telah beralih dari menggunakan sistem manual untuk laporan pertanggungjawaban keuangannya, seperti yang dilakukan sebelumnya, menjadi menggunakan sistem keuangan desa, salah satu faktor yang berkaitan dengan kehandalan dalam penanganan setiap pengaduan (Siskeudes). Tidak lagi sulit bagi masyarakat desa untuk mengungkapkan pertanggungjawaban keuangan desa dalam kerangka yang ada saat ini. Operator harus mengirimkan Siskeudes dua kali database yang dimasukkan, yang merupakan kerugian. Operator juga harus membuat database

yang akan dikirimkan secara terpisah setelah memasukkan data ke dalam aplikasi.

**4. Penelitian Ni Ketut Riani, yang berjudul: Strategi peningkatan Pelayanan Publik. Tahun 2021**

Penelitian ini mengambil pendekatan kualitatif dengan menggunakan teknik penelitian deskriptif. Berdasarkan temuan tersebut, masih terdapat ruang untuk peningkatan kualitas pelayanan publik, sehingga perlu dioptimalkan. Dengan adanya pernyataan di atas, maka jelaslah bahwa masyarakat harus mendapatkan pelayanan prima dari pegawai negeri karena merupakan hak masyarakat yang dilindungi undang-undang. Untuk mencapai tujuan melayani masyarakat, pelayanan publik harus terus berkembang dan meningkatkan kompetensi pengetahuan, psikomotor (keterampilan), dan afektif (sikap). Selain ketiga indikasi tersebut, aksesibilitas sumber daya pendukung, seperti teknologi dan perangkat keras dan perangkat lunak, juga sangat menentukan. Terdapat persamaan dalam pembahasan penelitian ini tentang peningkatan kualitas pelayanan.

**5. Penelitian Ranses Baweda, Novie Pioh, Fanley Pangemanan yang berjudul: “ Responsibilitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik Dan Kartu Keluarga Pada Masa Pandemi Covid19 Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud “ Tahun 2022**

Penelitian ini memadukan pendekatan kualitatif dengan metodologi penelitian deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran pelayanan publik

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kepulauan Talaud dalam pengelolaan KTP elektronik dan kartu keluarga di masa pandemi Covid-19 berjalan dengan baik, dan masyarakat Kabupaten Kepulauan Talaud merasa puas dengan pelayanan departemen pelayanan publik. di Kantor Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Kepulauan Talaud, meskipun masih ada pengaduan

**Tabel 2.1**

**Penelitian Terdahulu**

| No | Penulis dan Tahun  | Judul   | Hasil   |
|----|--|---|---|
| 1  | Rd.Ade Purnawan,<br>Abdullah,Ramdhani,<br>Fahmi, Nurbudiwati<br>( 2022 ) | Kualitas<br>Pelayanan Publik<br>di Kecamatan<br>Tarogong Kaler<br>Kabupaten Garut | Tidak ada kesenjangan antara harapan masyarakat dan pemahaman warga kecamatan di Kecamatan Tarogong Kaler Kabupaten Garut. Terdapat ketidaksesuaian antara persyaratan standar mutu pelayanan dengan realisasi pelaksanaan pelayanan di Kecamatan Tarogong Kaler. |
| 2  | Pandi rahman.<br>( 2021 )  | inovasi pelayanan<br>publik di<br>kecamatan<br>gunung toar<br>Kabupaten uantan    | Temuan studi menunjukkan bahwa pelayanan publik di kecamatan secara keseluruhan belum optimal dan masih perlu dilakukan. Ketiadaan sosialisasi  |

|   |   |   |   |
|---|---|---|---|
|   |   | singing   | di kelurahan dan masih ada masyarakat yang belum menggunakan inovasi layanan melalui WhatsApp beberapa di antaranya belum memiliki Android dan belum bisa menggunakannya—merupakan dua faktor penghambat.   |
| 3 | Aprilia Hapsari,<br>Muhammad Guntur,<br>Novayanti Sopia<br>Rukmana S.<br>( 2021 ) | Inovasi<br>Pelayanan Publik<br>di Kecamatan<br>Mallawa<br>Kabupaten Maros | Hasil penelitian menunjukkan berdasar pada penyajian data, analisis data dan interpretasi data, dapat ditarik kesimpulan sudah berjalan dengan baik. Ada beberapa faktor mengenai kehandalannya yaitu Relative Advantages (Keunggulan relatif), Compatibility (Kesesuaian), Complexity (Kerumitan), Trialability (Kemungkinan dicoba), Observability (Kemudahan diamati). |
| 4 | Ni Ketut Riani<br>( 2021 )  | Strategi<br>peningkatan   | Menurut temuan penelitian, satu ruang layanan cukup untuk   |

|   |                           |  |  |
|---|---------------------------|--|--|
|   |                           | Pelayanan Publik   | memungkinkan interaksi antara polisi, aparat, dan anggota masyarakat, terutama jika Anda mempertimbangkan faktor infrastruktur dan geografis. Perubahan dalam cara aktor berinteraksi adalah apa yang mendefinisikan inovasi sistem. |
| 5 | Sintia Andayani<br>(2016) | Inovasi pelayanan publik (Studi Upaya Inovasi Paket Perizinan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Perizinan) | Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sidoarjo telah memberikan perizinan, dan masyarakat di wilayah tersebut senang dengan pelayanan bagian tersebut dalam hal kehandalan, kredibilitas, kredibilitas, dan kompetensi.        |



## **2.2 . Dasar teori**

### **2.3. Pelayanan Publik**

#### **2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Melayani, membantu, menanggapi, mengatur, dan memenuhi kebutuhan individu atau kelompok individu adalah inti dari pelayanan. Dan hampir semua kegiatan berhubungan dengan pelaksanaan hak. Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pemberlakuan ketentuan perundang-undangan, seperti yang dilaksanakan pada badan-badan pemerintahan (BUMN) pusat, daerah, dan negara, badan usaha milik daerah berupa barang dan jasa.

Menurut Agung Kurniawan, memberikan pelayanan (melayani) kebutuhan orang lain atau orang yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan prinsip dasar dan proses yang telah ditetapkan merupakan pelayanan publik (Anisa Fatmawati 2020). Oleh karena itu, pelayanan pemerintah harus mengutamakan kebutuhan masyarakat secara cepat dan sederhana serta dapat membawa kebahagiaan bagi yang menggunakannya.

#### **2.3.2. Bentuk dan Jenis Pelayanan Publik**

Pasalong menegaskan bahwa ada tiga kategori pelayanan publik yang berbeda dalam (Ni Ketut Riani 2021), yaitu:

### 1. Layanan dengan lisan

sering dilakukan oleh para pekerja di bidang pelayanan informasi, kehumasan, dan industri lainnya yang bertugas untuk memberikan pembedaan atau informasi kepada siapa saja yang memintanya dalam keadaan sebagai berikut:

- a. sebuah. Mampu menjelaskan sesuatu secara halus, ringkas, namun cukup jelas sehingga orang yang mencari penjelasan merasa puas.
- b. sebuah. Bertindak dengan sopan.
- c. Anda menghindari bercanda atau mengobrol dengan teman-teman Anda bahkan saat sepi karena memberi kesan bahwa Anda kurang disiplin dan mengabaikan tanggung jawab Anda. tidak menguntungkan mereka yang hanya ingin berbicara dengan sopan.

### 2. Layanan melalui tulisan

- a. Secara umum, jasa penulisan sangat efektif terutama dari segi kuantitas dan fungsinya. Layanan jarak jauh juga sangat baik karena faktor biaya dan kecepatan, yang penting untuk memproses masalah dan mengatasinya. Ada dua kategori jasa penulisan:
- b. Layanan diberikan kepada pihak yang berkepentingan dalam bentuk instruksi, informasi, dan sejenisnya. Laporan, Layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan pemberitahuan dan sebagainya.

### 3. Layanan melalui perbuatan

Karena pengetahuan dan kemampuan perwira menengah ke bawah sangat mempengaruhi hasil tindakan atau tenaga, pelayanan dalam bentuk

perbuatan seringkali dilakukan 70% sampai 80% oleh perwira tersebut. Pelayanan publik yang disediakan pemerintah pada hakekatnya memenuhi kebutuhan masyarakat.

Moenir berpendapat bahwa agar pemerintah dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat, maka harus: cara:

- a. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan.
- b. Mendapatkan pelayanan secara wajar.
- c. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih.
- d. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Pelayanan yang diperoleh secara adil, tanpa keluhan, sarkasme, atau cacian verbal lainnya yang menimbulkan permintaan akan sesuatu, baik itu untuk kesejahteraan, lembaga publik, atau sebab lainnya. Misalnya, jika Anda membutuhkan layanan cepat, unit kerja dapat memberikan ketidakseimbangan untuk memberikan layanan yang wajar, yang justru mendorong penyimpangan secara tidak sengaja.

## **2.4. Pelayanan Publik Dalam Penyelegaraan PATEN**

### **2.4.1. Pelayanan terpadu**

Ketika Sistem Pelayanan Administrasi Kecamatan Terpadu (PATEN) diberlakukan, pelayanan publik diberikan di kecamatan dimana seluruh proses pengelolaan mulai dari permohonan hingga penerbitan dokumen dilakukan di satu lokasi dalam satu loket pelayanan. Warga cukup menyerahkan dokumennya kepada pegawai di loket pelayanan, menunggu beberapa saat, lalu dipanggil untuk mengambil dokumen yang sudah jadi. Pembayaran biaya layanan dilakukan dan

didokumentasikan secara terbuka karena semuanya dicatat dan dipublikasikan, selain pembayaran (jika ada tarif yang harus dibayar). Selain itu, ada standar reguler untuk menerima layanan, biaya, dan waktu pemrosesan.

Dengan menerapkan pemerintahan desa terpadu, desa akan melayani wilayah sekitarnya secara lebih efektif dan efisien dari segi geografis dan menjadi pusat pelayanan masyarakat. Bupati Camat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, kecamatan menyediakan pelayanan yang lebih berkualitas, lebih mudah, lebih murah, lebih cepat, dan lebih transparan. Melalui penerapan PATEN, kualitas pelayanan ini meningkat terutama dalam hal waktu dan biaya pelayanan; posisi kecamatan jelas jauh lebih dekat dengan masyarakat daripada kabupaten, dan waktu yang dibutuhkan juga lebih sedikit.

#### **2.4.2. Pelayanan Dalam Penyelenggaraan PATEN**

Pemerintah membuat terobosan dengan PATEN yang akan membuat masyarakat lebih mudah mengakses layanan publik. PATEN merupakan pola pelayanan terpadu yang ditawarkan oleh kecamatan kepada masyarakat baik dalam hal pemberian maupun penolakan izin. Pelayanan yang diberikan di kecamatan Gunung Sari adalah pelayanan administrasi kependudukan di kecamatan berdasarkan surat pengantar dari kecamatan, surat pernyataan tindakan atas perselisihan, pemberian rekomendasi prakarsa di bidang pendidikan, dan pemberian rekomendasi. untuk penyelenggaraan dan pembentukan organisasi nirlaba, sesuai Peraturan Bupati Lombok Barat Nomor 26 Tahun 2014 tentang standar pelayanan terpadu administrasi kecamatan (PATEN).

## **2.5 Kualitas Pelayanan Publik**

### **2.5.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu tindakan atau rangkaian tindakan yang dilakukan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat umum sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Pemerintah negara bagian terutama melakukan dua kategori tugas. Dua tanggung jawab utama adalah regulasi dan pelayanan. Fungsi pengaturan biasanya dikaitkan dengan sifat negara modern sebagai negara hukum dan fungsi pelayanan dikaitkan dengan sifat negara kesejahteraan. Semua bidang kehidupan dan kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara digarap oleh kedua tugas tersebut, dan pelaksanaannya masing-masing dilimpahkan kepada aparaturnya tertentu yang secara fungsional membidangi urusan khusus kedua.

Kamus Besar Bahasa Indonesia mencantumkan tiga pengertian “pelayanan”, antara lain:

1. Mengenai atau cara melayani.
2. Upaya untuk memenuhi keinginan orang lain dengan imbalan insentif.
3. Fasilitas yang ditawarkan sehubungan dengan pembelian dan penjualan produk atau jasa.

Secara umum, layanan dapat digambarkan sebagai upaya seseorang, kelompok, atau organisasi untuk memenuhi kebutuhan.

Monir (2013:16) mendefinisikan pelayanan sebagai tindakan memenuhi kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Sedangkan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993) menegaskan bahwa pelayanan adalah

suatu jenis kegiatan pelayanan yang berbentuk barang atau jasa dan dilakukan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik adalah segala jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum, baik berupa barang publik maupun jasa yang disediakan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), sebagai bagian dari upaya memenuhi kebutuhan masyarakat atau sebagai bagian dari pelaksanaan persyaratan hukum.

### **2.5.2. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik**

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam Pasolong (2011:135), terdapat indikasi penilaian kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan sesuai dengan apa yang dikatakan pelanggan. Indikator tersebut dapat digunakan untuk mengetahui tingkat pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan. Kelima dimensi ini, khususnya:

1. Tangibles (bukti langsung), seperti ruang kantor, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, pusat informasi, dan lain-lain yang menunjukkan kualitas layanan.
2. Kapasitas dan ketergantungan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan.
3. Daya tanggap, kemampuan untuk membantu dan menawarkan layanan secara tepat waktu, akurat, dan tanggap terhadap kebutuhan klien.
4. Kepastian (guarantee), kecakapan, keramahan, dan kesopanan karyawan dalam menjamin kepercayaan pelanggan.
5. Fokus pelanggan, keaslian, keberanian, dan empati

Sedangkan delapan unsur keunggulan pelayanan publik adalah sebagai berikut menurut Garvin dalam Tjiptono dan Diana (2003:27):

1. Performa, fitur penting dari pengoperasian produk.
2. Fitur pelengkap atau sekunder, seperti fitur atau fitur tambahan.
3. Keandalan, yang mengacu pada kemungkinan kegagalan atau kerusakan yang rendah.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi, atau sejauh mana fitur desain dan operasional memenuhi persyaratan yang ditentukan sebelumnya
5. Daya tahan, yang mengacu pada berapa lama suatu benda terus berfungsi.
6. Serviceability, yang meliputi daya tanggap, kecakapan, kenyamanan, dan kemudahan perbaikan.
7. Estetika, khususnya daya tarik produk terhadap panca indera.
8. Kualitas yang dirasakan, termasuk merek dan reputasi produk serta akuntabilitas perusahaan

Penulis studi ini memilih salah satu dari berbagai sudut pandang yang dikemukakan di atas mengenai standar kaliber pelayanan publik, yaitu: ukuran lima dimensi keunggulan pelayanan publik seperti yang dijelaskan oleh Zeithaml, Parasurman, dan Berry dalam Pasolong (2011: 135). dimensi lima ini adalah kualitas konkret seperti ketergantungan, penerimaan, jaminan, dan empati. Selain itu, hal ini dilakukan agar peneliti dapat berkonsentrasi pada penelitiannya. Peneliti menggunakan hipotesis ini karena telah diuji untuk mengukur kualitas layanan.

### **2.5.3. Unsur kualitas pelayanan publik**

Didalam pelayanan publik, harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi pelayanan harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang - undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

### **2.5.4. Faktor kualitas pelayanan publik**

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Tjiptono, 1998:69) yang melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis pelayanan, mengidentifikasi sepuluh faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan publik, yakni :

1. Realibility, yang mencakup konsistensi kerja (performance) dan kemampuan untuk dipercaya (dependability). Hal ini berarti perusahaan memberikan



pelayanannya secara tepat sejak awal (right the first time) dan telah memenuhi janji (iklan)nya.

2. Responsiveness, yaitu kemauan atau kesiapan para pegawai untuk memberikan pelayanan yang dibutuhkan pelanggan.
3. Competence, artinya setiap pegawai perusahaan memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk dapat memberikan pelayanan tertentu.
4. Access, yaitu kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, yang berarti lokasi fasilitas pelayanan mudah dijangkau, waktu menunggu tidak terlalu lama, saluran komunikasi mudah dihubungi.
5. Courtesy, yaitu sikap sopan santun, respek, perhatian, dan keramahan dari para kontak personal perusahaan
6. Communication, yaitu memberikan informasi yang dapat dipahami pelanggan serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
7. Credibility, yaitu jujur dan dapat dipercaya. Disini menyangkut nama dan reputasi perusahaan, karakteristik pribadi, kontak personal, dan interaksi dengan pelanggan.
8. Security, yaitu aman (secara fisik, finansial dan kerahasiaan) dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
9. Understanding/knowing the customer, yaitu upaya untuk memahami kebutuhan pelanggan.
10. Tangible, yaitu segala bukti fisik seperti pegawai, fasilitas, peralatan, tampilan fisik dari pelayanan misalnya kartu kredit plastik.

### **2.5.5. Manfaat kualitas pelayanan publik**

Kesan masyarakat terhadap pelayanan yang sebenarnya mereka inginkan juga dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik; jika pelayanan yang sebenarnya diberikan kepada masyarakat sesuai dengan persepsi tersebut, maka pelayanan tersebut dikatakan memuaskan. Menciptakan kebahagiaan klien mungkin memiliki sejumlah keuntungan, termasuk:

1. Hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan.
2. Membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi pemberi layanan.
3. Reputasi pelayanan publik akan semakin baik dimata pelanggan.
4. Sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

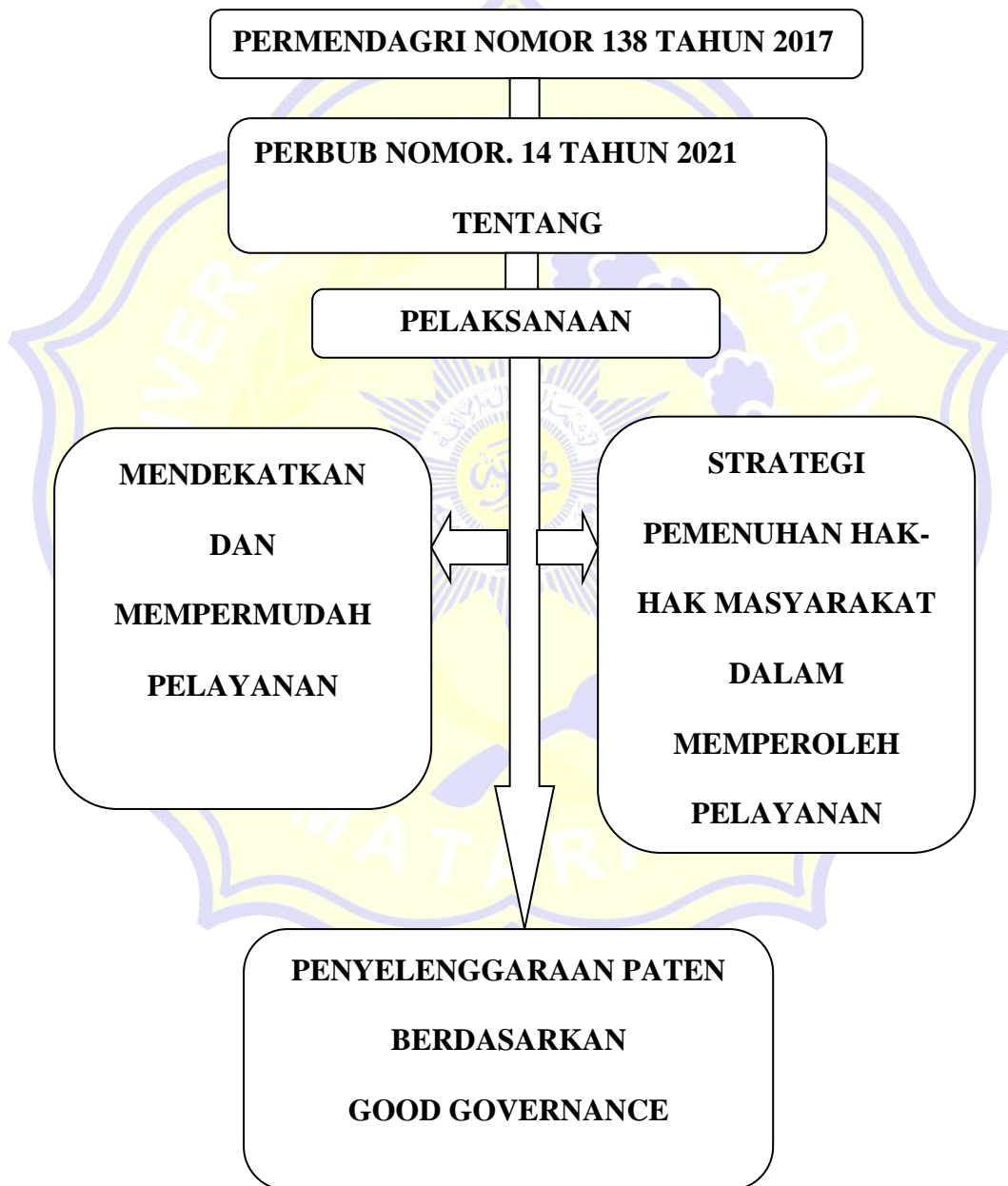
### **2.6. Kerangka Berfikir**

Salah satu lembaga pemerintahan yang berperan penting dalam kehidupan warga adalah kantor kecamatan. Pelayanan masyarakat merupakan salah satu tugas kantor kecamatan. Salah satu jenis kantor kecamatan yang paling bagus adalah yang ada di Gunung Sari. Mengingat pelayanan kepada masyarakat merupakan tanggung jawab utama pemerintah, maka pelayanan kantor kecamatan menjadi titik fokus kegiatan kantor kecamatan. Selain itu, kontak antara klien atau

masyarakat dan penyedia layanan di kantor kecamatan terjadi di departemen layanan kantor. Peraturan yang ditetapkan Mendagri harus dipatuhi oleh pemerintah kecamatan terpadu (PATEN) di kantor kecamatan Gunung Sari.

**Gambar 2.1**

**Kerangka pikir**



## 2.7 Definisi konseptual

### 1. Revormasi Birokrasi

Penyelenggaraan pelayanan publik atau reformasi birokrasi merupakan suatu proses yang berupaya menawarkan berbagai pelayanan yang memperhatikan seluruh kebutuhan masyarakat, dengan tetap menjunjung tinggi kebutuhan dasarnya maupun hak-hak sipilnya.

### 2. Pelayanan Publik

Segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada perinsipnya menjadi tanggung jawab dan di laksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan bada usaha milik Negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat.

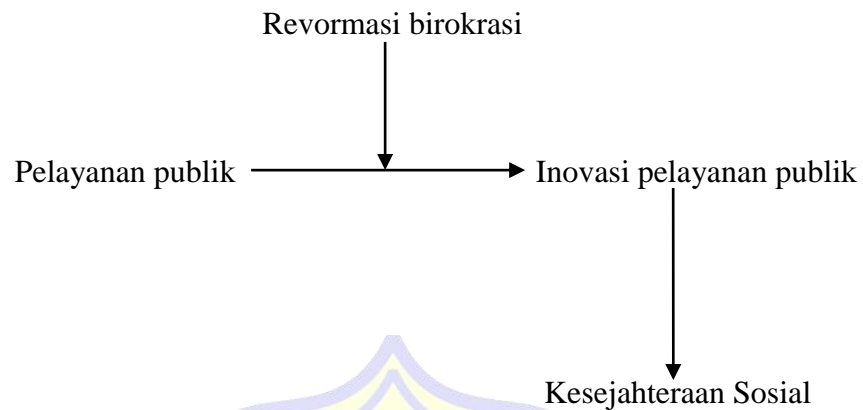
### 3. Inovasi pelayanan publik

Menurut pengertian yang telah diuraikan di atas, inovasi pelayanan publik adalah pemikiran inovatif yang digunakan penyelenggara negara untuk mewujudkan keinginan masyarakat agar masyarakat dapat mencapai kebutuhannya.

### 4. Tahapan-tahapan penanaman ide-ide baru dalam pemenuhan masyarakat oleh pemerintah agar terwujud pelayanan yang lebih baik.

### 5. Hambatan inovasi pelayanan publik

Sulit untuk menerapkan ide-ide inovatif karena hambatan yang dihadapi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat.



## 2.8 Definisi Oprasional

Definisi variabel yang digunakan secara operasional adalah yang dibuat berdasarkan ciri-ciri (indikator) variabel tersebut. Indikator dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.2**  
**Definisi Operasional**

| No | Variabel               | Indikator                                   |
|----|------------------------|---|
| 1. | Sustaining Inovation   | a. Sumber daya dana sarana dan prasarana    |
|    |                        | b. Jumlah dan Mutu Pelayanan                |
| 2. | Inovasi Proses Layanan | a. Batas Waktu                              |
|    |                        | b. Tata Cara Pelayanan Yang Harus Di Tempuh |

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Menurut Nana Dalam (Asmiati Hidayat 2021: 40), penelitian kualitatif mencakup deskripsi dan analisis tentang kejadian, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, persepsi, dan pemikiran individu dan kelompok orang. Menurut Bogdan dan Taylor, yang Menurut Lexy J. Moleong (2005), yang sependapat dengan Nana Syaodih, “penelitian kualitatif” adalah pendekatan penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari partisipan dan tindakan. Terkait topik penelitian ini, peneliti memiliki rencana kerja atau petunjuk pelaksanaan penelitian yang mengambil metode kualitatif, dimana data dikumpulkan dalam bentuk opini, reaksi, fakta, pemikiran, dan deskripsi yang dituangkan dalam bentuk esai. Penelitian kualitatif adalah seperangkat prosedur atau tindakan untuk memilih fakta atau informasi tentang suatu masalah dalam keadaan, domain, atau bidang tertentu dari kehidupan suatu objek..

Berdasarkan rangkuman di atas, strategi penelitian ini adalah strategi deskriptif kualitatif. Peneliti menggunakan strategi ini untuk menemukan data deskriptif. Strategi ini digunakan untuk membantu peneliti mengungkap informasi deskriptif tentang pelaksanaan sistem pelayanan administrasi terpadu (PATEN) kecamatan di kantor kecamatan Gunung Sari wilayah Lombok Barat. Dan lihat tantangan apa yang di hadapi instalasi sistem layanan.

### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian adalah kantor kecamatan Gunung Sari Kabupaten Lombok Barat Jln. Pariwisata, Gunung Sari, Kabupaten Lombok Barat Nusa Tenggara Barat Post 83351

### **3.3 Penentuan Informan Atau Narasumber**

Informan adalah mereka yang memiliki pengetahuan tentang keadaan dan konteks sejarah penelitian. Untuk mencari informan dalam penelitian ini digunakan metode purposive sampling, yang mendasarkan metode pengambilan sampel pada tujuan tertentu (orang yang dipilih memiliki kriteria sebagai sampel). Informasi ini diperlukan untuk mengetahui apakah pelaksanaan pelayanan sistem administrasi terpadu kecamatan sudah sesuai dengan penelitian (PATEN). Selain itu, sesuai dengan "Arikunt," kriteria berikut harus diikuti untuk memilih sampel purposive untuk penelitian ini.

- a. Pengambilan sampel harus dilaksanakan atas ciri-ciri sifat sifat atau karakteristik tertentu, yang merupakan ciri-ciri pokok populasi.
- b. Subjek yang di ambil sebagai sampel benar-benar merupakan subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi (key subjectis)
- c. Penentuan karakteristik populasi di lakukan dengan cermat di dalam studi seperti yang telah di sebut bahwa pemilihan informasi pertama merupakan hal yang sangat utama sehingga harus di lakukan secara cermat karena penelitian ini mengkaji tentang pelaksanaan pelayanan Administrasi sehingga selanjutnya akan dilakukan wawancara terkait pelaksana Pelayanan sistem administrasi terpadu kecamatan di Kantor Kecamatan Gunung Sari.

### **3.4 Jenis Sumber data**

#### **3.4.1 Jenis Data**

##### **a. Data primer**

Informasi utama dalam penelitian ini diperoleh dari observasi yang dilakukan di kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Lombok Barat serta wawancara dengan informan dan masyarakat umum.

b. Data sekunder

Secara khusus, informasi yang dikumpulkan oleh penulis dari literatur dan dokumentasi yang sebelumnya merupakan hasil investigasi dan pengolahan oleh orang lain dan disajikan sebagai pendukung data primer dalam bentuk buku, jurnal, atau dokumen. Selain itu, terdapat peraturan pemerintah yang diturunkan dari undang-undang dan dokumen hukum lainnya, seperti Peraturan Pemerintah No. 26 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Kecamatan Sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Kecamatan Terpadu dan UU No. 04 Tahun 2010 Pasal 15 Tentang Pedoman untuk pelayanan administrasi kecamatan terpadu (PATEN).

#### **3.4.2 Sumber Data**

Pegawai Kantor Kecamatan Gunung Sari Kabupaten Lombok Barat dijadikan sebagai subjek penelitian atau sumber data penelitian ini. Topik penelitian dari mana data dapat diperoleh berfungsi sebagai sumber data penelitian. Peneliti dalam penelitian ini mengumpulkan data dari responden melalui wawancara dan dokumentasi tertulis.



### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan sebagai berikut:

1. Observasi, yaitu dengan melakukan pengamatan secara langsung di kantor kecamatan Gunung Sari. Pengamatan dilakukan terkait dengan pemberian pelayanan di kantor kecamatan Gunung Sari, serta untuk mengetahui prosedur pelayanan, fasilitas pelayanan dan setting lingkungan Kantor Kecamatan Gunung Sari.

2. Wawancara, adalah percakapan yang dilakukan dengan maksud tertentu dengan lawan bicara. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pernyataan dan perwawancara yang memberikan jawaban atas pernyataan itu (Bagong Siyanto & Sitina, dalam Asmiati Hidayat 2021:43)

Wawancara, yaitu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan caranya jawab antara pewawancara dan informan atau orang yang diwawancarai. Wawancara dalam penelitian ini dilakukan dengan pegawai kecamatan Gunung Sari dan pengunjung atau masyarakat. Wawancara dengan pegawai untuk mendapatkan data terkait pelayanan yang ada di kantor kecamatan Gunung Sari, faktor-faktor yang mendukung serta kendala yang dihadapi oleh pegawai. Sedangkan wawancara dengan masyarakat untuk membandingkan dengan keterangan dari pegawai.

3. Metode pengumpulan data Arikunto (2002: 158), dimana peneliti melihat ke dalam hal-hal tekstual seperti buku, majalah, dokumen, peraturan, dan

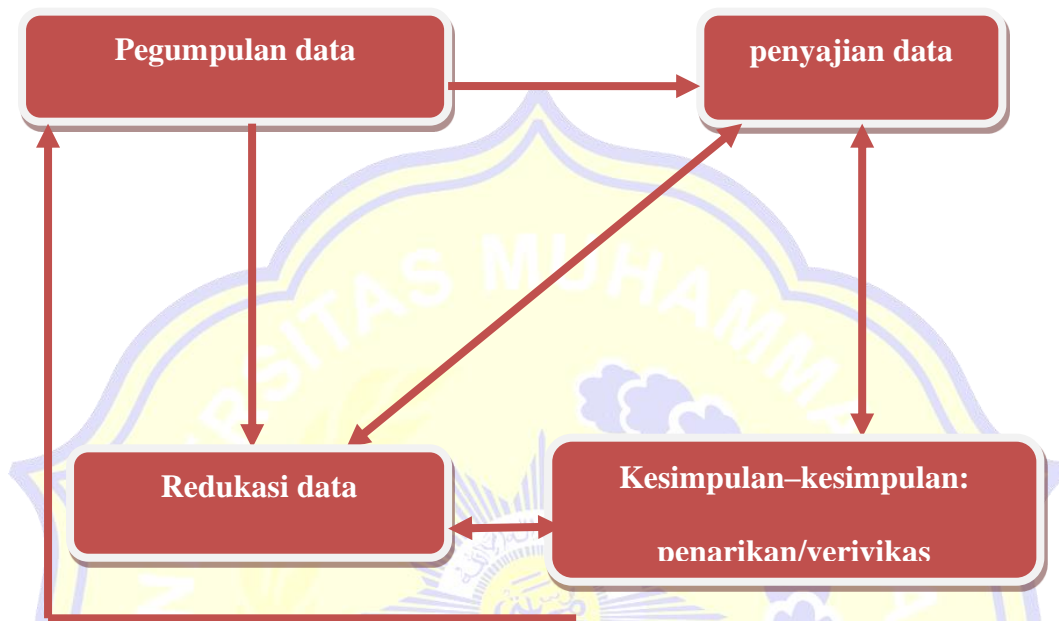
sebagainya. Namun pandangan lain memperjelas bahwa pendekatan pengumpulan data yang mencakup dokumentasi adalah pengumpulan data yang dikumpulkan dari dokumen (Husaini et al, 2019:69).

Dokumentasi mengacu pada strategi yang digunakan untuk mengumpulkan data dari catatan atau dokumen di lokasi penelitian atau dari sumber lain yang relevan dengan topik penelitian, seperti laporan, statistik kunjungan, gambaran umum kantor Kecamatan Gunung Sari, dan lain-lain.

### **3.6 Teknik Analisis Data**

Menurut Miles dan Huberman (1984), Sugiyono (2014: 91/99) berpendapat bahwa kegiatan analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus hingga selesai sehingga menjenuhkan data. Reaksi data, tampilan data, dan penggambaran / perivasi konsekuensial adalah tugas analisis data.

**Gambar 3.1**  
**Langkah langkah analisi**



Sumber :Miles dan Huberman (1992:20) Dalam Burhan Bungin (2007 :180)

1. Data redupstion (reduksi data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu di catat secara teliti dan rinci.

2. Data Dispay (penyajian data)

Penyajian data bida dalam penelitian kualitatif biasanya berupa ringkasan singkat, bagan, korelasi antar kategori, dan struktur serupa lainnya.

Miles dan Huberman menyarankan untuk menggunakan pendekatan matriks dan diagram dalam contoh ini daripada menyajikan topik dalam format

naratif karena, menurut pendapat mereka, melakukannya akan kurang berhasil. Namun dalam hal ini, penulis menggunakannya dalam format naratif dengan kata-kata yang singkat dan tepat.

### 3. *Conclusion Drawing/verification*

Penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Menurut Miles dan Huberman, ke tiga langkah tersebut dilakukan atau di ulangi terus setiap setelah melakukan pengumpulan data dengan teknik apapun. Dengan demikian, ketiga tahap itu harus dilakukan terus sampai penelitian berakhir.

### 3.7 Uji Validasi

Dalam Sugiyono (2015: 121-131). Uji validitas data dalam penelitian kualitatif meliputi uji, *kredibilitas (validitas internal)*, *transferabilitas (validitas eksternal)*, *dependabilitas (reliabilitas)*, dan *konfirmasiabilitas (objektivitas)*.

Peneliti melakukan tes kepercayaan kali ini. Dalam hal ini peneliti hanya melakukan kegiatan triangulasi untuk menguji kebenaran data atau keyakinan terhadap data yang berasal dari penelitian kualitatif. Dalam penilaian kredibilitas ini, triangulasi adalah proses membandingkan data dari sumber yang berbeda dengan cara yang berbeda dan pada periode yang berbeda. pemeriksaan kasus yang merugikan.

Contoh negatif adalah situasi yang tidak sejalan atau menyimpang dari temuan penelitian pada saat tertentu. Melakukan analisis negatif tertentu

memerlukan pencarian informasi yang berbeda dari atau bahkan bertentangan dengan apa yang telah ditemukan, tetapi jika informasi tersebut masih diperoleh, kesimpulan peneliti akan diubah.

a. Menggunakan bahan referensi

Di sini, bahan referensi mengacu pada bukti yang mendukung informasi yang ditemukan peneliti. Mirip dengan foto, instrumen perekam data yang digunakan dalam penelitian kualitatif, seperti kamera, mikrofon, dan perekam suara, diperlukan untuk memverifikasi keakuratan informasi yang ditemukan oleh peneliti.

b. *Member check*

Pendekatan *member check* mensyaratkan penilaian seberapa dekat data yang dikumpulkan cocok dengan informasi yang diberikan oleh pemerintah dengan membandingkan data yang telah dikumpulkan oleh peneliti dengan penyedia data. Cek anggota dapat digunakan setelah selesainya periode pengumpulan data atau setelah tibanya hasil atau kesimpulan.

Triangulasi adalah teknik yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memvalidasi temuan dengan melihatnya dari berbagai sudut. Menurut Norman K. Denkin yang dikutip oleh Mudjia Rahardjo (2012), triangulasi adalah kombinasi atau strategi yang digunakan untuk menganalisis peristiwa yang berhubungan dari beberapa sudut pandang, dan dari berbagai pandangan tersebut, triangulasi terdiri dari empat hal:

- 1) Triangulasi metode,
- 2) Triangulasi antar peneliti (jika peneliti dilakukan dengan kelompok)

3) Triangulasi sumber data

4) Triangulasi teori.

1. Proses triangulasi melibatkan perbandingan fakta atau data dalam banyak hal. Peneliti menggunakan teknik survei, observasi, dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Peneliti biasanya menggunakan metode wawancara dan observasi untuk mengumpulkan informasi yang akurat dan gambaran lengkap tentang topik tertentu. Peneliti juga dapat mempekerjakan berbagai informan untuk memverifikasi keakuratan data. Triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.
2. Lebih dari satu individu terlibat dalam triangulasi peneliti saat mengumpulkan dan menganalisis data. Dengan menggunakan metode ini akan meningkatkan validitas pemahaman tentang data yang diperoleh dari partisipan penelitian. Untuk menghindari membahayakan peneliti dan memperkenalkan bias baru melalui triangulasi, individu yang diundang untuk meneliti data harus memiliki kompetensi dalam penelitian dan bebas dari konflik kepentingan.
3. Triangulasi sumber data adalah mencari kebenaran informasi-informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan

menberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pulamengenai fenomena yang teliti.

4. Teori triangulasi. Rumusan informasi atau pernyataan tesis merupakan produk akhir dari penelitian kualitatif. Setelah itu, data ini dikontraskan dengan sudut pandang teoretis terkait untuk menghilangkan potensi bias peneliti dalam hasil atau kesimpulan akhir. Selain itu, jika peneliti mampu menelaah secara menyeluruh pengetahuan teoritis terkait dengan hasil analisis data yang telah terkumpul, maka triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman.

Sumber data dan triangulasi teori sama-sama digunakan dalam triangulasi penelitian ini. Diperkirakan bahwa data yang diperoleh akan memenuhi konsep penarikan kesimpulan sampai penuh dan kemudian dikonfirmasi dari berbagai sumber sehingga dapat menjadi dasar untuk melakukannya dengan pendekatan ini. Triangulasi digunakan bersamaan dengan kerja lapangan sejauh peneliti sering merekam semua data. Oleh karena itu, diharapkan data yang dikumpulkan dapat digunakan..