

**EFEKTIFITAS SISTEM PELAYANAN PUBLIK TERHADAP
MASYARAKAT DI KANTOR PEMERINTAHAN NEGERI BATU
MERAH KECAMATAN SIRIMAU KOTA AMBON**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Sosial (S.Sos) Pada Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam Fakultas
Ushuluddin Dan Dakwah IAIN Ambon



Disusun Oleh:

ANISA MAHULAUW

NIM. 150206053

**PROGRAM STUDI PENGEMBANGAN MASYARAKAT ISLAM
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI (AMBON)**

2021

PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini berjudul : " Efektifitas Sistem Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat di Kantor Pemerintahan Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon " oleh Saudari Anisa Mahulauw NIM 150206053 Mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Dakwah Program Studi Pengembangan Masyarakat Islam pada Institut Agama Islam Negeri Ambon, yang telah diuji dan dipertahankan dalam sidang Munaqasyah yang dilaksanakan pada hari Senin tanggal 31 Mei 2021 M. Bertepatan dengan 19 Syawal 1442 H, dan dinyatakan dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) tanpa perbaikan.

Ambon, 31 Mei 2021 M
19 Syawal 1442 H

DEWAN PENGUJI

Ketua : **Dr. Arman Man Arfa, M.Pd.I** (.....)

Sekretaris : **M. Idul Launuru, M.Si** (.....)

Munaqisy I : **M. Syafin Soulisa, M.Si** (.....)

Munaqisy II : **M. Asrul Pattimahu, MA** (.....)

Pembimbing I : **Dr. Ye Husen Assagaf, M.Fil.I** (.....)

Pembimbing II : **Fivit Baktirani, MM** (.....)

Diketahui Oleh:
Dekan Fakultas Ushuluddin dan Dakwah
IAIN Ambon



Dr. Ye Husen Assagaf, M.Fil.I
(NIP. 197002232000031002)

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANISA MAHULAUW

NIM : 150206053

Jenjang : S1

Fakultas : Ushuluddin Dan Dakwah

Program Studi : Pengembangan Masyarakat Islam

Judul : Efektifitas Sistem Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Kantor Pemerintahan Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon

Menyatakan bahwa skripsi ini benar merupakan karya sendiri. jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini merupakan duplikat, tiruan, atau dibantu orang lain secara keseluruhan atau sebagian, maka skripsi ini dan gelar yang diperoleh batal demi hukum.

Ambon, Mei 2021

Saya Yang Menyatakan



ANISA MAHULAUW
NIM. 150206053

MOTTO

“ Aku percaya bahwa apapun yang aku terima saat ini adalah yang terbaik dari tuhan dan aku percaya dia akan selalu memberikan yang terbaik untukmu pada waktu yang telah ia tetapkan.”

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kepada Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan kasih sayang-Nya, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Salawat serta salam senantiasa terlantun kepada murobiah kita Nabiullah Muhammad SAW yang senantiasa istiqomah melangkah di jalan-Nya.

skripsi ini merupakan tugas akhir dari suatu rangkaian studi untuk memperoleh strata-1 jurusan pengembangan masyarakat islam, pada fakultas ushuluddin dan dakwah IAIN Ambon. sesuai dengan bidang studi yang penulis geluti, maka dalam penulis skripsi ini mengambil judul **“Efektifitas Sistem Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Kantor Pemerintahan Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon”**.

Sadar akan kekurangan dan keterbatasan yang dimiliki, penulis yakin bahwa keberadaan skripsi ini masih terlalu jauh dari kesempurnaan, sekalipun ini merupakan hasil maksimal yang penulis hadapi. Namun semua itu dapat di atasi berkat petunjuk dan kekuatan dari yang maha kuasa dan disertai semangat dan kerja keras dengan suatu keyakinan bahwa setiap kesulitan pasti membawa hikmah dan upaya untuk mencapai kemajuan. Penulis menyadari bahwa ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Dr. Zainal Abidin Rahawarin, M.Si selaku rektor IAIN AMBON pimpinan tertinggi yang selalu mewujudkan pendidikan yang baik bagi mahasiswa di lembaga ini.
2. Dr. Ye Husein Assegaff, M.Fil.I selaku Dekan Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah serta para pembantu dekan dan civitas akademik yang telah berjasa dalam pengembangan Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah.
3. Fivit Baktirani, MM, selaku Ketua Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam. dan M. Idul Launuru, M,Si selaku Sekretaris Jurusan Pengembangan Masyarakat Islam yang telah memberikan dorongan dan dukungan kepada penulis.
4. Dr. Ye Husein Assagaff,M.Fil.I dan Fivit Baktirani, MM selaku Pembimbing I dan Pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat dan dorongan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
5. M. Syafin Soulisa, M.Si Dan M. Asrul Pattimahu, M.A selaku penguji I dan penguji II, yang telah meluangkan waktu, memberikan masukan dan saran serta motivasi hingga terselesainya skripsi ini.
6. Seluruh Dosen dan Asisten Dosen dirualingkup Institut Agama Islam Negeri Ambon, khususnya di Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
7. Kepala perpustakaan institut agama islam negeri Ambon beserta stafnya yang menyediakan fasilitas yang di butuhkan

8. Ayahanda dan Ibunda (Mahfud Mahulauw) dan (Amina Mahulauw) yang telah membimbing, mengasuh, memberikan dukungan yang tiada hentinya sehingga saya dapat menyelesaikan studi ini.
9. Saudara tercinta kakak-kakak dan adik-adikku tersayang Yati Mahulauw, Santi Mahulauw, Jibu Mahulauw, Lim Mahulauw, dan Salsa Mahulauw Dan Juga Iparku, Rony Soulisa Dan Ozy Andan sebagai sumber inspirasiku yang dengan kerelaan hati telah banyak membantuku, beserta keluarga tercinta lainnya yang tak sempat penulis sebutkan namanya satu per satu.
10. Teman – teman mahasiswa angkatan 2015 yang telah banyak membantu penulis.
11. Semua pihak yang telah membantu terselesainya skripsi ini yang tidak dapat penulis sebut satu persatu.

Semoga segala bantuan yang telah diberikan kepada kami mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini baik dalam teknik penyajian materi maupun pembahasan. Demi kesempurnaan skripsi ini ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat kami harapkan.

Semoga karya tulis ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Ambon, Mei 2021

Penulis

Anisa Mahulauw

ABSTRAK

Nama **Anisa Mahulauw**, NIM 150206053, Fakultas/Prodi Ushuluddin dan Dakwah IAIN Ambon/Pengembangan Masyarakat Islam Judul Skripsi. **Efektifitas Sistem Pelayanan Public Terhadap Masyarakat Di Kantor Pemerintahan Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon.**

Skripsi ini adalah untuk konsep pelayanan publik bagi masyarakat dengan meningkatkan pelayanan publik perkembangan desa dan juga kebutuhan masyarakat akan pelayanan berrsifat administrasi bisa terselesaikan pola-pola pelayanan terhadap masyarakat. Rumusan Masalah yang diangkat dalam penelitian ini yaitu Bagaimanakah bentuk penerapan Sistem Pelayanan publik terhadap masyarakat di kantor pemerintahan negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau dan Bagaimana efektivitas pelayanan publik terhadap masyarakat di kantor pemerintahan negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau. Tujuan dari penelitian ini yaitu Untuk mengetahui bentuk penerapan sistem pelayanan publik dalam terhadap masyarakat di kantor pemerintahan negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau. Dan Untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik terhadap masyarakat di kantor pemerintahan negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau

Jenis penelitian ini adalah deskripsi kualitatif (field research) dengan teknik pengumpulan data yakni observasi, wawancara dan dokumentasi dan analisis data yang kualitatif meliputi reduksi data, pengumpulan data display data. penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 11 Januari 2021- 11 Februari 2021 bertempat kantor pemerintahan negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Bentuk Penerapan Sistem Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Kantor Pemerintahan Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau. (a). pelayanan public yang dilakukan oleh kantor pemerintah terdiri atas beberapa tahapan seperti Pelayanan secara offline atau secara langsung ke kantor pemerintah negeri yaitu dengan melayani pembuatan produk pelayan dengan membawa persyaratan sesuai jenis produk yang akan di buat selain itu ada tahapan yang lain seperti Pelayanan Secara Online Atau Tanpa Kertas Di Kantor Pemerintah Negeri (b) Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Kantor Pemerintahan Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau dengan merespon setiap pelayanan terhadap masyarakat, Pelayanan dengan cepat dan tepat, Jaminan Tepat waktu pelayanan, Jaminan Kepastian biaya dalam pelayanan, Mendahulukan kepentingan pengguna layanan, Tidak Diskriminasi, dan sarana dan Prasarana.

Kata Kunci: pelayanan publik, dan masyarakat.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
ABSTRAK	iii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
MOTTO	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah Dan Batasan Masalah	9
C. Judul Dan Definisi Operasional	9
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Efektifitas.....	13

B. Pelayanan Publik	17
C. Masyarakat.....	22
E. Penelitian Terdahulu Yang Relefan	28

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian.....	32
B. Lokasi Dan Waktu Penelitian	32
C. Sumber Data.....	33
D. Informan Penelitian.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data.....	33
F. Teknik Analisis Data	35

BAB IV HASII DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian.....	37
1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	37
B. Pembahasan.....	45
1. Bentuk Penerapan Sistem Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Kantor Pemerintahan Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau	45
2. Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Kantor Pemerintahan Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau.....	62

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	70
B. Saran.....	70

DAFTAR NAMA INFORMAN

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

4.1: Nama Soa dan Matarumah di Negri Batu Merah.....	
.....	4
0	
4.2. Batas-batas Negeri Batu Merah	43
4.3. Jumlah Penduduk Negeri Batu Merah menurut jenis	44
4.4 : Jumlah Penduduk Batu Merah menurut umur.....	44
4.5. Komposisi Penduduk Negeri Batu Merah Berdasarkan Pendidikan.....	45
4.6. Jumlah Penduduk Berdasarkan Mata Pencaharian.....	46
4.7. Jumlah Penduduk Berdasarkan agama.....	47
4.8. Jumlah sarana tempat ibadah di Negri Batu Merah.....	48
4.9. produk pelayanan dan persyaratannya.....	54

DAFTAR GAMBAR

4.1. Struktur Organisasi Pemerintah Negeri Batu Merah.....	41
4.2 Aktifitas pelayanan.....	51
4.3. Website pelayanan secara online dan caranya.....	
.....	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan pada dasarnya merupakan upaya yang dilakukan oleh masyarakat untuk memperbaiki keterbelakangan dan ketertinggalan dalam semua bidang kehidupan menuju suatu keadaan yang lebih baik dari pada keadaan sebelumnya. Tujuan pembangunan nasional bangsa Indonesia adalah mewujudkan masyarakat yang adil dan makmur baik material maupun spiritual. Pencapaian tujuan nasional di atas dilakukan dengan rangkaian upaya pembangunan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan masyarakat, bangsa dan negara yang dilaksanakan bersama oleh masyarakat dan pemerintah menuju terwujudnya masyarakat adil dan makmur. Masyarakat adalah pelaku utama pembangunan dan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang.¹

Dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945 alenia ke empat secara tegas dinyatakan bahwa tugas Pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut serta melaksanakan ketertiban dunia, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Untuk dapat melaksanakan tugas umum tersebut dengan baik, maka Aparatur Negara perlu dibekali kemampuan untuk melayani masyarakat.²

¹Warella, Y.. *Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik*, (Universitas Diponegoro, Semarang, 1997) h. 2

² Undang-Undang Dasar 1945.

Pemerintah pada awalnya dibentuk untuk menghindari keadaan dimana sebuah wilayah yang dihuni oleh masyarakat serba mengalami kekacauan. Aktifitas pemerintah dalam upaya memelihara kedamaian dan keamanan suatu wilayah menjadi kewenangan utama baik secara internal maupun eksternal. Sebagaimana tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban dimasyarakat bisa menjalani kehidupannya secara wajar. Dengan kata lain, pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat yang merupakan fungsi primer dari pemerintah.

Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara sebagai pelayan masyarakat yang memberikan pelayanan sebaik – baiknya menuju *good governance*. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat yang dilakukan secara transparan dan akuntabilitas. Dalam konteks negara modern, pelayanan publik telah menjadi lembaga dan profesi yang semakin penting. Ia tidak lagi merupakan aktivitas sampingan, tanpa payung hukum, gaji dan jaminan sosial yang memadai, sebagaimana terjadi di banyak negara berkembang pada masa lalu. Sebagai sebuah lembaga, pelayanan publik menjamin keberlangsungan administrasi negara yang melibatkan pengembangan kebijakan pelayanan dan pengelolaan sumberdaya yang berasal dari dan untuk kepentingan publik. Sebagai profesi, pelayanan public berpijak pada prinsip-prinsip profesionalisme dan etika seperti akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, integritas, netralitas, dan keadilan bagi semua penerima pelayanan. Pelayanan merupakan tugas utama bagi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini secara jelas telah

digariskan dalam pembukaan Undang-undang Dasar 1945 alinea Ke empat, yang meliputi empat aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat yang berbunyi: Melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa.³

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi/ keadaan menjadi kemacetan maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak kemacetan oleh sebab itu perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah terlebih setelah ditetapkannya Undang – Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, dimana Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Namun berbagai isu yang muncul di kalangan masyarakat, ternyata hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan semua pihak baik dari kalangan masyarakat umum maupun dari kalangan pemerintah sendiri. Pelayanan masyarakat dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. Keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat

³ Suprison, *Efektivitas Pelayanan Pemerintah Terhadap Masyarakat Di Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir* (Universitas Riau,Riau 2015) . h. 2

pelayanan. Khususnya Pemerintah Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau dituntut untuk mewujudkan disiplin kerja perangkat Kecamatan dalam upaya peningkatan efektivitas sistem pelayanan publik . Masalah nyata proses pelayanan Umum, terutama pengurusan serta pengantar pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP/E-KTP), Kartu Keluarga (KK), dan Akta Kelahiran, dirasakan masih berbelit dan tak terkendali secara efektif. Eksistensi efektivitas pelayanan umum ini diasumsikan karena pengaruh tingkat disiplin kerja perangkat desa di kantor Desa Batu Merah.

Hal ini juga membuktikan bahwa kualitas pelayanan perlu ditinjau melalui pelayanan yang paling dasar. Pelayanan yang paling dasar adalah pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang disebut dengan Kelurahan/Desa. Pelayanan yang diberikan oleh instansi kelurahan/Desa/Negeri ini meliputi pelayanan administrasi dasar, misalnya: layanan pembuatan Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Tanah, Surat Kematian dan masih banyak lainnya.

Salah satunya di Negeri batu merah, Kecamatan sirimau, juga melaksanakan pelayanan administrasi dasar, bahwa dalam pelayanan administrasi dasar dapat dibedakan dalam 2 jenis pelayanan yaitu.

A. Pelayanan pengurusan administrasi dasar yang sifatnya hanya sebagai surat pengantar untuk ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti:

1. Pengurusan KTP
2. Surat Tanah
3. Kartu Keluarga dan

4. Akta Kelahiran.

B. Pelayanan yang langsung diberikan kepada masyarakat dan tanpa ditindaklanjuti oleh Kecamatan, seperti:

1. Pengurusan surat keterangan kematian.
2. Pembuatan SKTM.
3. Pembuatan Surat Keterangan kelahiran dan lain-lain.

Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM) adalah surat pernyataan tidak mampu yang dikeluarkan oleh kelurahan/Desa/Negeri. Biasanya digunakan sebagai syarat untuk mendapatkan keringanan biaya kesehatan maupun biaya pendidikan. Dengan melampirkan surat keterangan tidak mampu ini maka pihak penyedia jasa kesehatan atau pendidikan akan mengerti bahwasannya warga atau penduduk tersebut merupakan warga yang kurang mampu.

Dalam upaya mewujudkan pelayanan publik, pemerintah mempunyai kewajiban untuk mewujudkan pelayanan publik yang baik terhadap warga negaranya. Eksistensi pemerintah tidak lagi mengatur dan menciptakan prosedur-prosedur belaka, tetapi juga untuk lebih mengedepankan pelayanan yang baik kepada masyarakat, bahkan pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian terhadap pemerintah dalam menjalankan pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan.

Tugas pemerintah desa tidak hanya mengatur saja, tetapi juga memberikan pelayanan kepada masyarakat. Fungsi pelayanan selama ini belum mendapat perhatian dari para aparat birokrasi kita sebab fungsi mengaturnya lebih dominan dibandingkan porsi pelayanannya. Berkaitan dengan kondisi pelayanan publik saat

ini, Pelayanan publik masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.⁴

Dalam urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke Daerah yang menjadi dasar pelaksanaan Otonomi Daerah terdiri atas Urusan Pemerintahan Wajib dan Urusan Pemerintahan Pilihan, urusan Pemerintahan Wajib yang berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi pendidikan; kesehatan; pekerjaan umum dan penataan ruang; perumahan rakyat dan kawasan permukiman; ketenteraman, ketertiban umum, dan perlindungan masyarakat dan sosial sedangkan urusan Pemerintahan Wajib yang tidak berkaitan dengan Pelayanan Dasar meliputi tenaga kerja; pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak; pangan; pertanahan; lingkungan hidup; administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, pemberdayaan masyarakat dan desa; pengendalian perhubungan; komunikasi dan informatika; koperasi, usaha kecil, dan menengah; penanaman modal; kepemudaan dan olah raga; statistik; persandian; kebudayaan; perpustakaan; dan kearsipan, selanjutnya Urusan Pemerintahan Pilihan meliputi kelautan dan perikanan; pariwisata; pertanian; kehutanan energi dan sumber daya mineral: perdagangan: perindustrian; dan transmigrasi. Hal tersebut diatur dalam Pasal 9 ayat (1) Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Melihat realitas sedemikian itu maka perlu ditumbuhkan kesadaran kritis masyarakat dalam pelayanan publik di kantor desa batu merah. karena kondisi masyarakat yang semaki banyak semestinya tingkat pelayan juga harus maksimal

⁴ Layaman, S.E., M.Si Dan Suci Hartati, S.IP, *Studi Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon* (Universitas Muhammadiyah Cirebon. 2016), h. 15

serta memerlukan data yang jelas dari setiap masyarakat di desa batu merah maka harus adanya pengawasan agar pelayanan dapat berjalan dengan baik yang dilakukan oleh perangkat desa dan juga dihadapkan dengan kemajuan teknologi sehingga terjadinya interaksi yang mampu mempengaruhi pelayanan publik di daerah batu merah.

Oleh karena itu dalam sistem pelayanan publik kiranya harus meningkatkan kinerja dalam melaksanakan pelayanan publik. Kerjasama yang baik. Makna ini supaya dapat meningkatkan atau membangkitkan semangat untuk melakukan kerja sama yang baik antara aparatur negeri dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan dalam bentuk apapun. Sehingga dapat bernilai dan bermanfaat bagi kelangsungan hidup masyarakat negeri Batu Merah, sehingga masyarakat dapat bangun dari keterpurukan yang selama ini masih dirasakan dalam kehidupan bermasyarakat. Agar segala yang menjadi kendala dalam proses peningkatan taraf hidup masyarakat dapat ditingkan menjadi suatu masyarakat yang memang betul-betul dapat di katakana sebagai masyarakat yang maju, dimana dalam penyelenggaraan pelayanan publik, orientasi pada kekuasaan yang amat kuat selama ini telah membuat birokrasi menjadi semakin jauh dari misinya untuk memberikan pelayanan publik. Birokrasi dan para pejabatnya lebih menempatkan dirinya sebagai penguasa daripada sebagai pelayan masyarakat. kibatnya, sikap dan perilaku birokrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik cenderung mengabaikan aspirasi dan kepentingan masyarakat⁵.

⁵ Dwiyanto, Agus dkk, , *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta, 2002, h. 2.

Pelayanan Prima. Pernyataan ini bermakna agar bagaimana memanfaatkan kekuatan potensi sumber daya manusia yang unggul di masyarakat baik sumber daya alam maupun sumber daya manusia sehingga aparatur negeri dapat berperan serta dalam memberikan pelayanan yang prima untuk memperbaiki dan meningkatkan kehidupan sosial ekonomi masyarakat.

Tertib Administrasi. Pernyataan ini bermakna agar dengan meningkatkan kesempurnaan dalam proses perbaikan administrasi kependudukan yang selama ini dinilai masih amburadul sehingga administrasi yang baik dan benar. Aman dan religius. Pernyataan ini bermakna agar dalam menjalani kehidupan bermasyarakat di negeri Batu Merah selalu dalam kondisi yang aman, tentram, damai, serta terciptanya masyarakat yang religius, serta tidak adanya saling permusuhan antar warga antar warga dengan perangkat pemerintah negeri sekalipun, sehingga seluruh proses kemasyarakatan dapat dengan baik.⁶

Berdasarkan pembahasan di atas. Berangkat dari hal inilah, peneliti tertarik untuk meneliti tentang **“Efektifitas Sistem Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Kantor Pemerintahan Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau”**.

B. Rumusan dan Batasan Masalah

1. Rumusan Masalah

Bertolak dari permasalahan yang dikemukakan di atas, maka penulis akan memfokuskan penelitian ini pada pelayanan publik terhadap masyarakat

⁶ Ahmad Lonthor, *Otonomi Desa Dan Kesejahteraan Masyarakat Negeri Batu Merah Pasca Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 Tentang D Esa (Perspektif Hukum Progresif)* , (IAIN Ambon, 2018) h. 22

Berdasarkan latar masalah diatas maka pertanyaan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah bentuk penerapan Sistem Pelayanan publik terhadap masyarakat di kantor pemerintahan negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau?
2. Bagaimana efektivitas pelayanan publik terhadap masyarakat di kantor pemerintahan negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau?

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas ada beberapa faktor yang perlu diteliti. Ukuran juga sistem kualitas pelayanan pada pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat Negeri Batu Merah dalam judul Efektifitas Sistem Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Kantor kantor pemerintahan negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau.

C. Pengertian Judul Dan Devinisi Operasional

1. Judul

Skripsi ini berjudul “Efektifitas Sistem Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Kantor Pemerintahan Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau.” Persoalan yang sering terjadi dalam memaknai judul karya tulisan adalah terjadi banyak penafsiran terhadap subtansi yang di sebut oleh penulis.

2. Definisi Operasional

a) Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas

selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang dan dapat dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi. Terdapat banyak rumusan efektivitas, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dikemukakan efektif berarti ada efeknya (akibatnya, pengaruhnya, kesannya) manjur atau mujarab, dapat membawa hasil. Masih menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, definisi Efektivitas adalah sesuatu yang memiliki pengaruh atau akibat yang ditimbulkan, manjur, membawa hasil dan merupakan keberhasilan dari suatu usaha atau tindakan.⁷

b) Pelayanan Publik

Pasal 1 angka 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan : “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

c) . Pengertian Masyarakat

Pengertian masyarakat yang dalam istilah bahasa Inggris disebut *Society* berasal dari kata latin, *socius* yang berarti ”kawan”. Masyarakat sendiri berasal dari akar kata Arab *syaraka* yang artinya ikut serta atau berperanserta. Jadi masyarakat adalah kumpulan manusia yang saling berinteraksi satu sama

⁷Departemen Pendidikan Nasional, 2008, Kamus Besar Bahasa Indonesia, edisi ke IV, GramediaPustaka Utama, Jakarta.

lainnya. Masyarakat adalah kelompok manusia yang saling berinteraksi yang memiliki prasarana untuk kegiatan tersebut dan adanya saling keterikatan untuk mencapai tujuan bersama. Masyarakat adalah tempat kita bisa melihat dengan jelas individu sebagai keluarga, keluarga sebagai tempat prosesnya, dan masyarakat adalah tempat kita melihat hasil (output) dari proses tersebut.

D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bentuk penerapan sistem pelayanan publik dalam terhadap masyarakat di kantor pemerintahan negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau?
2. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan publik terhadap masyarakat di kantor pemerintahan negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau?

2. Manfaat Penelitian

Manfaat hasil penelitian ini terdiri atas manfaat teoritis dan manfaat praktis, yakni berikut:

A. Secara Teoritis

Penelitian ini akan memberikan pengetahuan tentang efektifitas sistem pelayanan publik terhadap masyarakat di kantor Pemerintahan Negeri Batu Merah kecamatan sirimau kota ambon. Dapat pula juga menjadi rujukan dalam melakukan penelitian lain yang relevan dengan penelitian.

1. Secara Praktis

Secara praktis/kongkrit, hasil penelitian ini dapat menjadi bahan pertimbangan kantor desa, dalam meningkatkan pelayanan publik terhadap

masyarakat sehingga masyarakat tidak kesulitan lagi dalam hal melakukan pelayanan seperti membuat surat-surat yang dibutuhkan masyarakat.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*), melalui pendekatan deskriptif kualitatif. Kualitatif yaitu penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan pelaku dengan di amati²³. Secara teoritis bertujuan untuk deskriptif adalah pencarian data dengan interpretasi yang tepat, bertujuan untuk membuat gambaran secara statistic. Jenis penelitian ini deskriptif digunakan dalam penelitian ini untuk mendeskripsikan Efektifitas Sistem Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Kantor Pemerintahan Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon.

B. Tempat Dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penelitian ini bertempat di kantor pemerintahan negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau

2. Waktu Penelitian

Penelitian ini di laksanakan setelah selesai diseminarkannya proposal yaitu mulai dari 11 Januari 2021- 11 Februari 2021

C. Sumber Data

²³ Imam suprayoga dan tabrani, metodologi penelitian riset dan sosial (cet: I Bandung : remaja rosda karya 2001), h. 137

Sumber data yang digunakan dalam penelitian dibedakan menjadi dua yaitu sumber data primer dan sekunder.

1. Data primer

Data primer diperoleh pada saat melakukan penelitian, yakni informasi yang di peroleh dari informan penelitian dan wawancara data-data tersebut kemudian diolah menjadi data yang mendetail.

2. Data sekunder

Data sekunder di peroleh dari studi kepustakaan yang bersumber dari jurnal resmi serta buku-buku yang berkaitan dengan objek penelitian.

D. Informan Penelitian

Penelitian ini adalah kunci dalam melakukan penelitian di lapangan. Untuk membantu penelitian dalam merumuskan masalah maka di perlukan 11 orang untuk membantu menyelesaikan masalah yang ada seperti : perangkat desa 2 orang yaitu sekretaris desa, dan kasi pelayanan masyarakat, masyarakat 4 orang dan mahasiswa 5 orang.

E. Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Turun Langsung

Atau pengamatan langsung yang dilakukan penelitian di kantor Pemerintahan Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Efektifitas Sistem Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat.

2. Wawancara

Wawancara merupakan komunikasi atau pembicaraan dua arah yang dilakukan oleh pewawancara dan responden untuk mengetahui informasi yang relevan dengan tujuan penelitian.²⁴ dalam penelitian ini wawancara dilakukan secara langsung yakni meneliti di desa kampung baru.

Pedoman wawancara yakni acuan yang digunakan dalam melakukan wawancara, terdiri dari beberapa pertanyaan yang terkait “Efektifitas Sistem Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Kantor Pemerintahan Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon.”.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan aktivitas atau proses sistematis dalam melakukan pengumpulan, pencarian, penyelidikan, pemakaian, dan penyediaan dokumen untuk mendapatkan keterangan, penerangan pengetahuan dan bukti serta menyebarkannya kepada pengguna.

F. Teknik Analisis Data

²⁴ Koentjaningrat, *metode-metode penelitian masyarakat*, (jakarta: gramedia pustaka utama, 1997), h. 286-287

Metode analisis data adalah suatu metode yang digunakan untuk memperoleh hasil penelitian guna memperoleh suatu kesimpulan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah melalui analisis deskriptif dan interpretative teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan langkah-langkah yang di kemukakan sebagai berikut:

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data merupakan bagian internal dari kegiatan analisis data dalam penelitian ini dalam penelitian ini. Pengumpulan data dilakukan dengan cara melakukan observasi lapangan dan wawancara kepada informan yang diharapkan memahami permasalahan yang dileliti.²⁵

2. Reduksi data

Reduksi data diartikan sebagai suatu proses pemilihan, pemutusan perhatian penyederhanaan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis dilapangan. Reduksi dilakukan mulai dari pengumpulan data dengan membuat suatu ringkasan. Menelusur tema, menulis memo dan sebagainya yang bertujuan untuk menyisihkan data informasi yang tidak relevan

3. Display data

Display data merupakan pendeskripsian informasi yang tersusun, untuk memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dalam penyajian data dengan menggunakan metode kuantitatif, data

²⁵ Burhan bungin, *Metodologi Penelitian Sosial Dan Ekonomi*, (Jakarta:premedia group, 2003), h. 70

yang disajikan dalam bentuk teks naratif yang dilakukan juga dapat dalam bentuk matrik, diagram, table maupun bagan.²⁶

²⁶ Ibid, h.71-73

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka diperoleh kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Bentuk Penerapan Sistem Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat melalui Pelayanan secara offline atau secara langsung ke kantor dan Pelayanan Secara Online Atau Tanpa Kertas Di Kantor Pemerintah Negeri Batu Merah, sesuai dengan produk pelayanan yang ingin di buat oleh masyarakat dengan membawa persyaratan administrasi sesuai produk pelayanan yang akan ingin di buat dan juga bisa melakukan pelayanan melalui internet dengan membuka websitenya.
2. Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat yaitu Merespon setiap pelanggan, Jaminan Terhadap Pelayanan, pelayanan secara empati, dan sarana dan prasarana, oleh karena itu pelayanan akan berjalan lebih baik lagi.

b. Saran

Berdasarkan penelitian ini maka saran yang perlu penulis sampaikan antara lain sebagai berikut:

1. Masyarakat berharap agar pihak pemerintah negeri batu merah harus meningkatkan pelayanan masyarakat dengan meningkatkan jumlah sarana dan prasarana seperti menambag jumlah computer dan juga jumlah fasilitas pendukung seperti jumlah kursi dan juga fasilitas yang lain selain

itu harus melihat juga jam operasional lebih di disiplin kembali karena ada beberapa pegawai yang datangnya terlambat dan juga ada yang tidak hadir.

2. Selain itu pemerintah desa harus membuka ruang kepada mahasiswa entah untuk urusan Magang atau KKN maupun urusan lain seperti penelitian yang didalamnya banyak hal yang diminta oleh mahasiswa sebagai bahan menyelesaikan akhir studi.
3. Perlu dilakukanya penelitian lanjutan oleh pemda provinsi, serta lembaga terkait seperti LIPI tentang kajian pelayanan publik supaya tiap-tiap desa maupun negeri bisa mengevaluasi pelayanan terhadap masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif R, Y.C.N. Sutarini dan Murtamadji. 2004. *Sosiologi*. Klaten: PT Macanan Jaya Cemerlang.
- Assagaf Husen Ye, 2018, Toleransi Beragama (Kajian Studi Budaya Pela Masyarakat Adat Negri Batu Merah Dan Negri Passo) Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Ambon
- Bungin burhan, 2003 metodologi penelitian sosial dan ekonomi,(Jakarta:premedia group)
- Detania Ayu Steffi,2009 *efektivitas pelayanan publik bidang kependudukan dan catatan sipil pada pemerintah kabupaten kulon progo setelah berlakunya undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public* (Universitas Atma Jaya Yogyakarta).
- Dwiyanto, Agus dkk, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, Yogyakarta,
- Haryatmoko, 2011 *,Etika Publik*, (Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama ndonesia,
- Harahap Elisa Evi, 2018, Efektivitas Penerapan Sistem Pelayanan Cabang (SPC) Dalam Rangka Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Pdam Tirtanadi Kecamatan Medan Sunggal, Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (Medan),
- Hardiyansyah, 2011 *Kualitas Pelayanan Publik*, (Yogyakarta: Gava Media,),.
- K. Alvina Nindya, M.Si Lituhayu Dyah Dra, 2018, Implementasi Program Pencatatan Akta Kematian Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil, Universitas Diponegoro,
- Koentjaningrat, metode-metode penelitian masyarakat, (jakarta:gramedia pustaka utama, 1997),
- Layaman, S.E., M.Si Dan Hartati Suci, S.IP, 2015, Studi Efektivitas Pelayanan Publik di Kecamatan Kejaksan Kota Cirebon (Universitas Muhammadiyah Cirebon),
- Layn Sari Ayu Dan Layn Ruslan Mohammad, 2020, Analisis Tranformasi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Leihutu Kabupaten Maluku Tengah (Universitas Patimura Ambon Dan Unuversirtas Muhammadiyah Sorong)

- Lonthor Ahmad, 2014, Otonomi Desa Dan Kesejahteraan Masyarakat Negeri Batu
- Masruri. 2014. *Analisis Efektifitas Program Nasional pemberdayaan masyarakat mandiri perkotaan*. Padang: Akademia Permata.
- Merah Pasca Undang-Undang Nomor 6 TAHUN, (IAIN Ambon)
- Pattikayhatu A. John, 1997, Sejarah Asal-Usul dan Terbentuknya Negri-Negri di Pulau Ambon, (Ambon : Lembaga Kebudayaan Daerah Maluku,)
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2004 tentang Komponen Standar Pelayanan
- Rahmayanty Nina, *Manajemen Pelayanan*,
- Saleh Wantjik K., 1982, Hukum Perkawinan Indonesia, Jakarta: Ghalia I
- Sinambela, Poltak Lajian et. al. 2010, *Reformasi Pelayanan Publik*, (Jakarta: Bumi Aksara)
- Suprison, 2015. Efektivitas Pelayanan Pemerintah Terhadap Masyarakat Di Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir (Universitas Riau,Riau)
- Suprayoga Imam dan tabrani,2001 metodologi penelitian riset dan sosial (cet: I Bandung : remaja rosda karya),
- Suprison, 2015 Efektivitas Pelayanan Pemerintah Terhadap Masyarakat Di Kecamatan Rimba Melintang Kabupaten Rokan Hilir (Universitas Riau,Riau)
- Sulfiani Ni'mah Andi, Kualitas Pelayanan Akta Kelahiran Pada Kabupaten Wajo Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil, Universitas Hasanuddin
- Soelaeman, M.Munandar. 2008. *Ilmu Sosial Dasar*. Bandung: PT.Refika Aditama
- Steers M Richard. 1985 *Efektivitas Organisasi*, Erlangga, Jakarta
- Undang-Undang Dasar 1945.
- Warella, Y. 1997. *Administrasi Negara Dan Kualitas Pelayanan Publik*, (Universitas Diponegoro, Semarang,)

<https://ambon.disdukcapil.online/AktaPerceraian>.diakses pada tanggal 17/02/2021/09.13

Anonymous, masyarakat desa dan kota, <http:a4creatio.blogspot.com>diakses pada /20/10/2020/10.09 WIT

<http://ojs.unud.ac.id/index.php/input/article/viewFile/3191/2288>/diaksespada16/02/2020/16.00

Perbedaan masyarakat kota dan desa, www.kompasiana.com/diakses pada 20/10/2020/09.22 WIT

<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jurnaleksekutif/article/viewFile/16330/1583>
3. diakses pada tanggal 13/02/2021/13.22 WIT

<http://disdukcapil.okukab.go.id/peraturan-permendagri-109-tahun-2019>,diakses pada 16-02-2021/12/12

lampiran 1:

DOKUMENTASI



Foto 1. Wawancara Dengan bapak M. Arlis Lisaholet, S.Sos, Sekretaris
Negri



Foto 2. Wawancara Dengan bapak Sulaiman Hutulele, Kasi Pelayanan
Masyarakat



Foto 3. Wawancara dengan bapak Hairudin Masawoy, Masyarakat



Foto 4. Wawancara Dengan Ibu Rosna Touwe, Masyarakat



Foto 5. Wawancara Dengan Ibu Misra Hasan, Masyarakat



foto 6. Wawancara Dengan bapak M



foto 7. dan foto 8. situasi di ruang tunggu kantor desa



foto 9. sarana pendukung yaitu kotak informasi

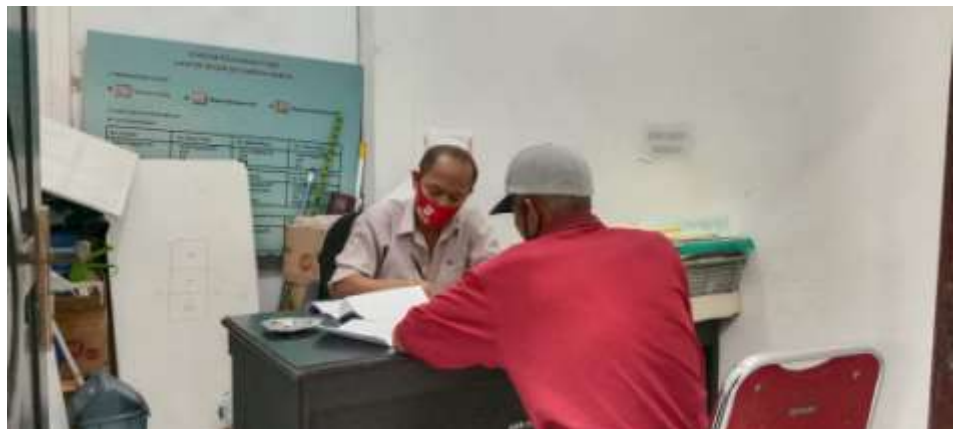


Foto 10. Proses Pelayanan Terhadap Masyarakat



Foto 11. Kantor Pemerintahan Negeri Batu Merah

DAFTAR NAMA INFORMAN

No	Nama	Jabatan	Umur	Pendidikan
1.	M. Arlis Lisaholet	Sekretaris Desa	34 Tahun	S1
2.	Sulaiman Hutulele	Kasi Pelayanan Masyarakat	42 Tahun	SMA
3.	Misra Hasan	Masyarakat	28 Tahun	S1
4.	Nosna Touwe	Masyarakat	62 Tahun	SMA
5.	M. Husein	Masyarakat	30 Tahun	S1
6.	Hairudin Masawoy	Masyarakat	51 Tahun	SMA
7.	Maya Rumodar	Mahasiswa	19 Tahun	SMA
8.	Hasniati Arey	Mahasiswa	19 Tahun	SMA
9.	Intan Rahmawati	Mahasiswa	20 Tahun	SMA
10.	Amelia Ridwan	Mahasiswa	23 Tahun	SMA
11.	Dino Lady	Mahasiswa	23 Tahun	SMA



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI AMBON
FAKULTAS USHULUDDIN DAN DAKWAH

Jl. Dr. H. Tarmizi Taher Kebun Cengkeh Batu Merah Atas – Ambon 97128
Telp. (0911) 344816 Fax. (0911) 344315 Email : iain_Ambon07@yahoo.com

Nomor : B-08/In.09/3/3-a/TL.00/01/2021
Tempat : -
Perihal : **Permohonan Izin Penelitian**

Ambon, 06 Januari 2021

Kepada Yth :
Kepala Badan Kesbangpol
Provinsi Maluku

Ambon

Assalamualaikum Wr, Wb.

Dalam rangka proses penyelesaian studi mahasiswa Fakultas Ushuluddin dan Dakwah IAIN Ambon, maka dengan ini kami memohon kepada Bapak / Ibu agar memberikan izin penelitian skripsi kepada :

Nama : Anisa Mahulauw
NIM : 150206053
Jurusan : Pengembangan Masyarakat Islam
Semester : XI (Sebelas)
Alamat : Kompleks IAIN Ambon
Judul Skripsi : Efektifitas Sistem Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat di Kantor Pemerintahan Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon.
Lokasi : Negeri Batu Merah
Waktu : 11 Januari – 11 Februari 2020

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Assalamu'alaikum Wr, Wb



Dekan
Dr. Ye Husen Assagaf, M.Fil.14
NIP. 19700223 200003 1 002

Salinan Kepada Yth :
IAIN Ambon (Sebagai Laporan)



PEMERINTAH PROVINSI MALUKU
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jln. Raya Pattimura No. 1 - Lt. V Telp. - Fax. (0911) 351155
AMBON

PENERBITAN SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Nomor : 074/16/BKBP/1/2021

- ar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2018 Tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian.
 2. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2011 tentang Pedoman Penelitian dan Pengembangan di lingkungan Kementerian Dalam Negeri dan Pemerintah Daerah.
 3. Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : SD.6/2/12 tanggal 5 Juli 1972 tentang Kegiatan Riset dan Survey diwajibkan melaporkan diri kepada Gubernur Kepala Daerah atau Pejabat yang ditunjuk
 4. Peraturan Gubernur Nomor : 34 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Tugas dan Fungsi Susunan Organisasi dan Tata Kerja, Bdaan Pengelolah Perbatasan Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Maluku
- imbang Surat Dekan Fakultas Ushuluddin Dan Dakwah IAIN Ambon Nomor: B-08/In.09/3-3-a/TL.00/01/2021 tanggal 06 Januari 2021 Perihal : Permohonan Izin Penelitian

MEMBERITAHUKAN BAHWA :

ANISA MAHULAUW

- as :
- Mahasiswi Prog. Studi Pengembangan Masyarakat Islam Fak. Ushuluddin Dan Dakwah IAIN Ambon
 - 150206053
 - 1) *Melakukan penelitian dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :*
" **Efektifitas Sistem Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat di Kntor Pemerintahan Negeri Batu Merah Kecamatan Sirimau Kota Ambon** "
 - 2) Lokasi Penelitian : Negeri Batu Merah
 - 3) Waktu/lama penelitian : 11 Januari 2021 s/d 11 Februari 2021
 - 4) Anggota : -
 - 5) Bidang Penelitian : Pelayanan
 - 6) Status Penelitian : Baru

an dengan maksud tersebut di atas, maka dalam pelaksanaannya agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut :
ati semua ketentuan /peraturan yang berlaku.
rkan kepada Instansi terkait untuk mendapatkan petunjuk yang diperlukan.
Rekomendasi ini hanya berlaku bagi kegiatan : *Penelitian*.
menyimpang dari maksud yang diajukan serta tidak keluar dari lokasi Penelitian.
amatikan keamanan dan ketertiban umum selama pelaksanaan kegiatan berlangsung.
matikan dan mentaati budaya dan adat istiadat setempat.
mpaikan 1 (satu) Eks. hasil penelitian **11 Februari 2021**, serta dicabut apabila terdapat penyimpangan/pelanggaran dari
tentuan tersebut.
ekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Ambon, 08 Januari 2021

An. GUBERNUR MALUKU
KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
PROVINSI MALUKU
Yang Mewakili

DACHJAR M. A. SIALANA S. Sos., M. Si

PEMBINA Tk. I

NIP. 19630607 198512 1 004

paikan kepada Yth :
Ambon (sebagai laporan)
Sirimau
Negeri Batu Merah
Mahulauw

**PEMERINTAH KOTA AMBON
KECAMATAN SIRIMAU
NEGERI BATUMERAH**

Alamat : Jln. Lrg. Soa Waliulu Kode Pos 97128

SURAT KETERANGAN IZIN PENELITIAN

Nomor : 070.4/12 /SKIP- BT.M / 2021

Berdasarkan surat dari Pemerintahan Provinsi Maluku Badan Kesatuan Bangsa dan Politik No : 074/16/BPBP/I/2021 perihal Mohon Ijin Penelitian, maka dengan ini Pemerintah Negeri Batumerah menerangkan bahwa :

Nama : ANISA MAHULAUW
NIM : 150206053

Benar bahwa yang bersangkutan akan mengadakan Penelitian Tugas Akhir di Negeri Batumerah, dalam rangka Penulisan Skripsi untuk penyelesaian studi dengan judul
“ Efektifitas Sistem Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat di Kantor Pemerintahan Negeri Batumerah Kecamatan Sirimau Kota Ambon.”

Pelaksanaan penelitian, agar dapat memperhatikan hal-hal sebagai berikut :

- Mentaati semua peraturan yang berlaku
- Surat izin ini hanya berlaku untuk kegiatan penelitian
- Tidak keluar dari lokasi penelitian
- Menjaga keamanan dan ketertiban selama pelaksanaan kegiatan penelitian
- Memperhatikan dan mentaati budaya dan adat istiadat setempat.

Demikian Surat Keterangan Izin Penelitian ini kami buat dan diberikan kepada mahasiswa yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Batumerah, 20 Januari 2021

A.n Penjabat Kepala Pemerintahan/Raja
Negeri Batumerah
Sekretaris



MARLIS LISAHOLET, S.Sos

**PEMERINTAH KOTA AMBON
KECAMATAN SIRIMAU
NEGERI BATUMERAH**

Alamat : Jln. Lrg. Soa Waliulu Kode Pos 97128 Ambon

SURAT KETERANGAN SELESAI PENELITIAN

Nomor : 070.4 *dy* / SKSP-BTM / XII / 2020

Kepala Pemerintahan Negeri Batumerah Kecamatan Sirimau Kota Ambon dengan ini menerangkan :

Nama : **ANISA MAHULAUW**

Bahwa benar yang bersangkutan telah selesai mengadakan penelitian di Negeri Batumerah dengan judul **“Efektifitas Sistem Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Di Kantor Pemerintahan Negeri Batumerah Kecamatan sirimau Kota Ambon**).

Demikian Surat Keterangan Izin Selesai Penelitian ini kami buat dan diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya, atas bantuannya kami ucapkan terima kasih.

Batumerah, 08 Februari 2021

A.n Penjabat Kepala Pemerintahan/Raja
Negeri Batumerah
Sekretaris



ST. ARIS LISAHOLET, S.Sos