

VOLUME 3, NO. 1, JUNI 2021

ISSN: 2714-6413  
E-ISSN: 2714-6421

JURNAL  
**ADMINISTRO**

Jurnal Kajian Kebijakan  
dan Ilmu Administrasi Negara

diterbitkan oleh:  
LPPM  
(Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat)  
UNIVERSITAS NEGERI MANADO



<https://ejurnal-mapalus-unima.ac.id/index.php/administro/index>

# ADMINISTRO

**Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara**

**Volume 3 || Nomor 1 || JUNI 2021**

**ISSN: 2714-6413 || e-ISSN: 2714 - 6421**

**Penerbit:**

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (LPPM)**

**Universitas Negeri Manado (UNIMA)**

**e-mail: lppm@ unima.ac.id; administro@unima.ac.id**

**Penasehat:**

Prof. Dr. Deitje A. Katuuk M.Pd (Rektor UNIMA)

**Penanggung Jawab:**

Prof . Dr. Sanusi Gugule, M.S (Pembantu Rektor I)

Dr. Rymond J. Rumampuk, M.Si (Ketua LPPM)

Dr. Apeles Lexi Lonto, M.Si (Dekan FIS UNIMA)

**Redaktur:**

Dr. Abdul Rahman Dilapanga, M.Si

**Penyunting:**

Prof. Dr. L. Lumingkewas, MS, Dr. J. E. Langkai, M.Si, Dr. J. E. H. Mokat, MSi,  
Dr. Sisca B. Kairupan, MSi, Dr. Itje Pangkey, MSi, Dr. Marthinus Mandagi, MSi,  
Recky E. H. Sendouw, MM., PhD, Dr. F. M. Mamonto, Sag, MAP.

**Desain Grafis:**

Thiar Y. T. Sitorus, MAP

**Fotografer:**

Margareth Rantung, SH, MAP

**Pembuat Artikel:**

Jeane Mantiri.,S.AB., MAP

**Sekretariat:**

Dr. Goinpeace Tumbel, MSi, Jesica Karouw, SAP, MAP.

**Mitra Besari:**

Dr. Heru Nurasa, MA (Universitas Padjajaran Bandung)

Dr. Joice Rares, M.Si (Universitas Sam Ratulangi Manado)

Dr. Sri Juni Woro Astuti (Universitas Wijaya Putra Surabaya)

Dr. Slamet Muchsin (Universitas Islam Malang)

**ADMINISTRO, Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara,** merupakan Jurnal Ilmiah yang diterbitkan oleh Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat (LPPM) Universitas Negeri Manado. Jurnal ini diterbitkan 2 (dua) kali setahun yaitu pada bulan Juni dan Desember. Jurnal ini merupakan kumpulan artikel hasil Penelitian di bidang Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara. Artikel yang dimuat adalah yang belum pernah diterbitkan oleh jurnal lain. Artikel yang dimuat bisa ditulis dalam Bahasa Indonesia maupun Bahasa Inggris.

# ADMINISTRO

**Jurnal Kajian Kebijakan dan Ilmu Administrasi Negara**

**Volume 3 || Nomor 1 || JUNI 2021**

**ISSN: 2714 - 6413 || e-ISSN: 2714 - 6421**

- Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Di Sulawesi Utara  
*Karen Alfa Pontoan* **01-05**
- Implementasi Kebijakan Program Kampung Keluarga Berencana  
*Prasethyo D. Sumba, Fenti P. D. Tui, Rustam Tohopi* **06-11**
- Pengaruh Profesionalitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan  
*Cynthia Maria Siwi* **12-20**
- Evaluasi Kebijakan Mendirikan Bangunan di Kecamatan Tondano Selatan Kabupaten Minahasa  
*Marthinus Mandagi, Sisca Kairupan* **21-27**
- Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Ppkm) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow  
*Abdul Rahman Dilapanga* **28-34**
- Implementasi Peraturan Daerah Sulawesi Utara No.1 Tahun 2014 Pasal 55 Ayat 1 mengenai Kawasan Pariwisata Alam (Studi Kasus pada Bantaran Danau Tondano  
*Sisca Kairupan, Marthinus Mandagi* **35-41**
- Model Kebijakan Mapalus Kambitmas Dalam Menanggulangi Tawuran Antar Kelompok Pemuda di Kecamatan Malalayang Manado  
*Thelma Wawointana* **42-46**
- Pengembangan dan Manajemen Badan Usaha Milik Desa di Desa Tiwoho Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara  
*Jeane Mantiri, Margareth Rantung* **47-52**
- Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa  
*Thiar Y T Sitorus, Marthinus Mandagi, Jeane Mantiri* **53-63**

## Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Di Sulawesi Utara

Karen Alfa Pontoan <sup>a, 1\*</sup>

<sup>a</sup> Universitas Katolik De La Salle Manado, Program Studi Agribisnis, Manado

<sup>1</sup> [kpontoan@unikadelasalle.ac.id](mailto:kpontoan@unikadelasalle.ac.id)

### INFO ARTIKEL

**Key word:**  
Performance,  
Finance,  
Service,  
Operations,  
Human Resources

### ABSTRACT

PDAM performance management as a public organization is very important considering its role as a provider of clean water which is a basic human need. Through a quantitative approach, this research intends to examine the factors that influence the performance of PDAMs in North Sulawesi. The results showed that aspects of service, finance, operations, and human resources had a positive effect on PDAM performance. An increase in the performance of each of these aspects will affect the growth of PDAM performance in general.

### INTISARI

**Kata kunci:**  
Kinerja,  
Keuangan,  
Pelayanan,  
Operasional,  
Sumber daya  
Manusia

Pengelolaan kinerja PDAM sebagai organisasi publik sangat penting mengingat perannya sebagai penyedia air bersih yang merupakan kebutuhan pokok manusia. Melalui pendekatan kuantitatif penelitian ini bermaksud untuk mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja PDAM di Sulawesi Utara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek pelayanan, keuangan, operasional, serta SDM berpengaruh positif terhadap kinerja PDAM. Adanya peningkatan kinerja masing-masing aspek tersebut akan berpengaruh pada pertumbuhan kinerja PDAM secara umum.

Copyright © 2021 (Karen Alfa Pontoan). All Right Reserved

### 1. Pendahuluan

Pertumbuhan penduduk yang terus meningkat setiap tahunnya secara langsung menyebabkan peningkatan kebutuhan air minum sehingga mendorong pemerintah pusat untuk meningkatkan penyelenggaraan sistem penyediaan air minum (SPAM) yang memenuhi kualitas, kuantitas, kontinuitas dan terjangkau oleh masyarakat. Dalam era desentralisasi tuntutan

penyediaan air minum sebagai barang publik yang berkualitas selanjutnya menjadi beban pada pemerintah di tingkat daerah, maka pengelolaan SPAM salah satunya dilakukan oleh Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) yang merupakan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) yang didirikan oleh Pemerintah Daerah[1].

Dari data hasil penilaian kinerja menggunakan *balanced scorecard* (BSC) oleh BPPSPAM tahun 2018 untuk seluruh provinsi

\* Korespondensi Penulis. e-mail: [kpontoan@unikadelasalle.ac.id](mailto:kpontoan@unikadelasalle.ac.id)

menunjukkan sebanyak 223 PDAM (57%) berada pada kategori sehat, 99 PDAM (25%) kurang sehat, 52 PDAM (13%) dikategorikan sakit[2]. Untuk Sulawesi Utara (SULUT) dari 10 PDAM yang dinilai kinerjanya oleh BPPSPAM menunjukkan ada 2 PDAM yang berada pada kategori sehat, 4 PDAM kurang sehat dan 4 PDAM dikategorikan sakit. Sedangkan untuk tahun 2019 hasil penilaian untuk 11 PDAM yang ada di SULUT menunjukkan terdapat 3 PDAM masuk kategori sehat, 3 PDAM kurang sehat dan 5 PDAM dikategorikan sakit[3].

Penelitian terkait kinerja beberapa PDAM yang ada di SULUT antara lain penelitian yang dilakukan di PDAM Bolaang Mongondow yang mana hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk perspektif pelayanan pelanggan dan aspek keuangan menunjukkan hasil yang belum efektif[4]. Beberapa penelitian lainnya juga mengenai kinerja PDAM seperti yang dilakukan oleh Lahengking dkk (2017) di PDAM Kabupaten Minahasa Utara, hasil penelitian menyimpulkan adanya masalah terkait kinerja aspek keuangan seperti tingkat perputaran piutang yang lambat[5]. Terkait dengan aspek sumber daya manusia (SDM), maka hasil penelitian di PDAM Sangihe menunjukkan bahwa kualitas pelayanan internal pada karyawan dan perencanaan tunjangan mempengaruhi kinerja [6]. Sedangkan untuk penilaian kinerja aspek operasional di PDAM Kota Tomohon menunjukkan bahwa menurunnya tingkat ketersediaan air baku, volume air tidak berekening atau tingkat kehilangan air yang tinggi berdampak pada aspek operasional dan pada akhirnya mempengaruhi kinerja PDAM[7].

Berdasarkan latar belakang permasalahan kinerja PDAM di SULUT yang menunjukkan bahwa aspek keuangan, pelayanan, operasional, dan SDM adalah merupakan faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja, maka penelitian ini menganalisis bagaimana pengaruh masing-masing aspek tersebut terhadap kinerja PDAM.

## 2. Metode Penelitian

Sesuai dengan karakteristiknya yang dapat digunakan untuk menganalisis bagaimana faktor-faktor dapat mempengaruhi suatu hasil[14], maka pendekatan kuantitatif digunakan dalam menganalisis pengaruh aspek keuangan, pelayanan, operasional dan SDM terhadap kinerja PDAM. Penelitian ini menggunakan data sekunder dari laporan evaluasi kinerja PDAM yang dipublikasikan oleh BPPSPAM dengan periode waktu tahun 2015-2018 untuk seluruh PDAM di SULUT (tidak termasuk PDAM Kota Manado).

### 2.1 Teknik Analisis Data

Model regresi OLS digunakan untuk menganalisis dan menjelaskan bagaimana pengaruh hubungan antara variabel dependen yaitu nilai kinerja PDAM dengan variabel independen yang terdiri atas variabel keuangan, variabel pelayanan,

variabel operasional, dan variabel SDM. Penelitian ini menggunakan data panel yang merupakan gabungan data *cross section* 10 PDAM di SULUT dengan data *time series* masing-masing PDAM untuk periode tahun 2015-2018.

Untuk persamaan penelitian ini model regresinya dalam bentuk logaritma menjadi:

$$\log Y_{it} = \beta_0 + \beta_1 \log X_{1it} + \beta_2 \log X_{2it} + \beta_3 \log X_{3it} + \beta_4 \log X_{4it} + e_{it}$$

dengan:

$Y_{it}$ : Kinerja  
 $X_{1it}$ : Penilaian aspek Keuangan  
 $X_{2i}$ : Penilaian aspek Pelayanan  
 $X_{3i}$ : Penilaian aspek Operasional  
 $X_{4i}$ : Penilaian aspek SDM  
 $\beta_0$ : Konstanta  
 $\beta_{1-4}$ : Koefisien regresi  
 $e_{it}$ : error term (residual)  
 $i$ : PDAM  
 $t$ : waktu

### 2.2 Pemilihan Model Estimasi

Untuk menganalisis data yang berbentuk panel maka digunakan model regresi data panel, yang mana dalam analisisnya menggunakan beberapa pendekatan, diantaranya *Common Effect*, *Fixed Effect*, dan *Random Effect*[15]. Pendekatan *Common Effect* merupakan model estimasi dengan hanya mengkombinasikan data *time series* maupun *cross section* dengan asumsi perilaku data antar PDAM di SULUT sama dalam berbagai kurun waktu. Selanjutnya pendekatan *Fixed Effect* asumsi yang digunakan adalah koefisien regresi (*slope*) bersifat tetap antar PDAM dan antar waktu. Disamping itu pada model *Fixed Effect* diasumsikan terdapat perbedaan intersep antar PDAM, namun intersepanya sama antar waktu. Untuk mengidentifikasi adanya perbedaan intersep maka model ini menggunakan variabel *dummy*. Pada model *Random Effect* untuk *slope* diasumsikan memiliki nilai yang tetap dan intersep berbeda antar PDAM, namun pendekatan ini menggunakan variabel gangguan (*error terms*) karena diasumsikan bersifat acak untuk yang terjadi pada setiap PDAM, sedangkan pada model *Fixed Effect* tidak diasumsikan demikian.

Beberapa pengujian yang digunakan untuk memilih model yang terbaik, yaitu adalah Chow Test (uji F) yang membandingkan model *Common Effect* dan *Fixed Effect*. Jika *Common Effect* terpilih maka dilanjutkan dengan uji Breusch-Pagan LM yang membandingkan antara model *Common Effect* dan *Random Effect*. Sebaliknya jika *Fixed Effect* yang terpilih maka dilanjutkan dengan uji Hausman, yang digunakan dalam membandingkan model *Fixed Effect* dan *Random Effect*.

### 2.3 Pengujian Model Estimasi Data Panel

Model regresi data panel yang terpilih

kemudian dilakukan uji normalitas Jarque-Bera untuk menentukan normalitas residual hasil regresi. Nilai probabilitas yang kurang dari maka residual tidak terdistribusi normal (menolak =residual terdistribusi normal). Selanjutnya untuk mendeteksi adanya multikolinieritas antar variabel independen (variabel keuangan, pelayanan, operasional, dan SDM) maka dilakukan uji koefisien korelasi. Nilai koefisien korelasi yang tinggi ( $r > 0,85$ ) menunjukkan adanya multikolinieritas dalam model.

Pengujian model selanjutnya adalah dengan metode Breusch-Godfrey untuk menunjukkan apakah terjadi korelasi antar residual pada satu observasi dengan observasi lainnya. Apabila nilai probabilitas kurang dari maka disimpulkan terdapat Autokorelasi atau ditolak (tidak terdapat Autokorelasi). Setelah dilakukan uji Autokorelasi maka dilanjutkan dengan pengujian Heteroskedastisitas melalui uji Park. Dalam pendekatan uji Park untuk mendeteksi keberadaan heteroskedastisitas dalam model, maka setelah memperoleh residual hasil regresi kemudian dilanjutkan dengan meregresikan kembali nilai residual kuadrat ( terhadap variabel independen dalam bentuk transformasi logaritma[16]. Nilai probabilitas lebih kecil dari maka disimpulkan adanya Heteroskedastisitas

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Hasil Pemilihan Model Estimasi

Berdasarkan hasil analisis data panel menggunakan aplikasi Eviews9 diperoleh hasil estimasi *Fixed effect model* sebagai berikut:

Tabel 1. *Fixed effect model*

Variabel	Koefisien	Standard Error	t-statistik	Probabilitas
Konstanta (C)	1,325711	0,027254	48,64202	0,0000**
Log(Keuangan)	0,255699	0,018060	14,15830	0,0000**
Log(Pelayanan)	0,287067	0,020535	13,97937	0,0000**
Log(Operasional)	0,342909	0,030425	11,27067	0,0000**
Log(SDM)	0,098403	0,020273	4,853850	0,0000**

Ket: \*\*= signifikan pada  $\alpha = 5\%$   
 Sumber: Data diolah

Dari model ini kemudian dilakukan uji Chow untuk memilih model estimasi dapat panel yang tepat antara *Common Effect* atau model *Fixed Effect*. Untuk pemilihan model estimasi maka = *Common Effect Model* dan = *Fixed Effect Model* dan kriteria pengambilan keputusan yang digunakan yaitu menolak apabila nilai probabilitas < nilai dan menerima apabila nilai probabilitas > nilai .

Hasil analisis dengan menggunakan uji Chow diperoleh nilai statistik *Cross-section Chi-square* sebesar 13,158561 dengan nilai probabilitas 0,1556. Karena nilai probabilitas *Cross-section Chi-square* 0,1556 lebih besar dari maka = *Common Effect Model* diterima. Hal ini berarti teknik estimasi menggunakan *Common Effect* lebih tepat dibandingkan *Fixed Effect*. Berikut ini menunjukkan hasil uji Chow.

Selanjutnya untuk memilih antara *Common*

Tabel 2. Hasil uji Chow (uji F)

Effects Test	Statistic	d.f.	Prob.
Cross-section F	1,125303	-9,26	0,3807
Cross-section Chi-square	13,158561	9	0,1556

Sumber: Data diolah

*Effect* dan *Random Effect* maka dilakukan uji Breusch-Pagan LM. Berikut ini adalah analisis menggunakan *Common Effect*.

Uji Breusch-Pagan LM untuk = *Common Effect Model* dan = *Random Effect Model*. Kriteria pengambilan keputusan yang digunakan yaitu

Tabel 3. *Common effect model*

Variabel	Koefisien	Standard Error	t-statistik	Probabilitas
Konstanta (C)	1,331792	0,017293	77,01171	0,0000**
Log(Keuangan)	0,250034	0,013156	19,00604	0,0000**
Log(Pelayanan)	0,291774	0,013559	21,51856	0,0000**
Log(Operasional)	0,309857	0,016498	18,78096	0,0000**
Log(SDM)	0,109559	0,011509	9,51946	0,0000**

Ket: \*\*= signifikan pada  $\alpha = 5\%$   
 Sumber: Data diolah

menolak jika nilai probabilitas < nilai dan menerima jika nilai probabilitas > nilai . Dari hasil uji Breusch-Pagan LM diperoleh nilai statistik *Cross-section* sebesar 0,019330 dengan nilai probabilitas 0,8894. Karena nilai probabilitas 0,8894 lebih besar dari maka = *Common Effect Model* diterima. Hal ini berarti teknik estimasi menggunakan *Common Effect* lebih tepat dibandingkan *Random Effect*. Berikut adalah hasil uji Breusch-Pagan LM.

#### 3.2 Hasil Pengujian Model Estimasi

Model estimasi data panel yang terpilih

Tabel 4. Hasil uji Breusch-Pagan LM

	Test Hypothesis		
	Cross-section	Time	Both
Breusch-Pagan	0,019330 (0,8894)	2,235674 (0,1349)	2,255005 (0,1332)

Sumber: Data diolah

selanjutnya dilakukan uji normalitas untuk menentukan apakah residual hasil regresi *Common Effect* berdistribusi normal melalui uji Jarque-Bera, untuk = residual terdistribusi normal dan = residual tidak terdistribusi normal. Berdasarkan uji normalitas Jarque-Bera diperoleh nilai 5,324412 dan nilai probabilitas sebesar 0,069794. Karena nilai probabilitas > nilai maka diterima, yang berarti residual hasil regresi terdistribusi normal. Untuk pengujian Multikolinieritas antar variabel independen maka dilakukan uji koefisien korelasi, dan diperoleh nilai koefisien korelasi sebagai berikut.

Tabel 5. Hasil uji Koefisien Korelasi

	Log(Keuangan)	Log(Pelayanan)	Log(Operasional)	Log(SDM)
Log(Keuangan)	1	0,328234	0,090854	0,095706
Log(Pelayanan)	0,328234	1	0,448502	0,39055
Log(Operasional)	0,090854	0,448502	1	0,449208
Log(SDM)	0,095706	0,39055	0,449208	1

Sumber: Data diolah

Nilai-nilai koefisien korelasi antar variabel keuangan, pelayanan, operasional dan SDM lebih

kecil dari nilai 0,85 maka disimpulkan tidak terjadi multikolinieritas dalam model.

Untuk uji Autokorelasi menggunakan uji Breusch-Godfrey dan diperoleh nilai *Chi-square* sebesar 5,529115 dengan nilai probabilitas 0,0630. Dengan nilai probabilitas *Chi-square* lebih besar dari maka keputusannya diterima atau tidak terdapat Autokorelasi antara residual pada satu periode waktu observasi dengan observasi lainnya. Pengujian selanjutnya terkait dengan masalah Heteroskedastisitas pada model *Common Effect*. Melalui uji Park nilai absolut residual kuadrat yang diperoleh pada model *Common Effect* selanjutnya diregresikan kembali terhadap variabel independen. Nilai probabilitas yang lebih kecil dari mengindikasikan model tidak mengalami gangguan Heteroskedastisitas. Hasil regresi residual kuadrat diperoleh nilai probabilitas 0,0639 untuk variabel Log(Kuangan), nilai 0,4266 untuk Log(Pelayanan), Log (Operasional) dan nilai 0,3679 untuk Log(SDM) yang disimpulkan secara statistik tidak signifikan.

Berdasarkan hasil pemilihan model estimasi data panel melalui perbandingan antara *Common Effect*, *Fixed Effect*, maupun *Random Effect* maka disimpulkan bahwa model estimasi data panel yang tepat untuk PDAM di SULUT adalah dengan pendekatan model *Common Effect* yaitu . Dari data tabel 3 untuk model *Common Effect* maka persamaan regresinya adalah:

$$\text{Log(Kinerja)} = 1,332 + 0,250 \text{ Log(Kuangan)} + 0,292 \text{ Log(Pelayanan)} + 0,310 \text{ Log(Operasional)} + 0,110 \text{ Log(SDM)} +$$

Hasil estimasi regresi untuk variabel keuangan diperoleh nilai uji t sebesar 19,006 dan nilai kritis pada adalah 1,690 maka diterima aspek keuangan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PDAM. Keputusan ini juga didukung oleh nilai probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien variabel keuangan sebesar 0,250 menunjukkan hubungan yang positif dengan variabel kinerja. Dengan mengasumsikan faktor-faktor lain dalam kondisi konstan maka jika kinerja aspek keuangan meningkat sebesar 1% maka kinerja PDAM akan meningkat sebesar 0,25%.

Estimasi regresi untuk variabel pelayanan diperoleh hasil uji t dengan nilai 21,519 lebih besar dari nilai kritis pada maka diterima, yaitu aspek pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PDAM, hal ini juga didukung oleh nilai probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Hubungan yang positif dengan variabel kinerja tercermin dari nilai koefisien variabel pelayanan sebesar 0,292, yang mana dengan mengasumsikan faktor-faktor lain dalam kondisi konstan maka kenaikan kinerja aspek pelayanan sebesar 1% akan berdampak pada peningkatan kinerja PDAM sebesar 0,29%.

Nilai uji t sebesar 18,781 untuk variabel operasional yang lebih besar dari nilai kritis pada maka disimpulkan diterima, yang menunjukkan aspek

operasional berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PDAM. Penerimaan terhadap juga didukung oleh nilai probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Nilai koefisien sebesar 0,310 menunjukkan hubungan yang positif dengan variabel kinerja, maka dengan mengasumsikan faktor-faktor lain dalam kondisi konstan apabila kinerja aspek operasional meningkat sebesar 1% maka kinerja PDAM selanjutnya akan mengalami peningkatan sebesar 0,31%.

Untuk variabel SDM diperoleh hasil uji t dengan nilai 9,519 lebih besar dari nilai kritis pada maka diterima aspek SDM berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja PDAM, hal ini didukung oleh nilai probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Hubungan yang positif antara variabel kinerja dengan variabel SDM dapat diamati dari nilai koefisien sebesar 0,110. Kenaikan kinerja aspek SDM sebesar 1% akan berdampak pada peningkatan kinerja PDAM sebesar 0,11%, dengan mengasumsikan faktor-faktor lain dalam kondisi konstan.

Melalui model regresi data panel yang dibentuk, respons dari masing-masing faktor yaitu aspek keuangan, pelayanan, operasional, dan SDM terhadap kinerja adalah sama untuk setiap PDAM pada setiap periode waktu. Aspek keuangan menunjukkan bahwa penerapan strategi-strategi perusahaan akan berdampak pada kenaikan laba perusahaan, dan setiap perubahan atau kenaikan kinerja aspek keuangan akan mendorong peningkatan kinerja perusahaan. Kinerja aspek pelayanan yang meningkat menunjukkan PDAM mampu memenuhi kebutuhan para pelanggan. Kemampuan perusahaan untuk melakukan peningkatan kegiatan operasionalnya secara berkelanjutan akan berdampak pada kinerja PDAM secara keseluruhan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa faktor SDM internal perusahaan akan berdampak pada kinerja PDAM.

## Kesimpulan

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dalam penelitian ini yaitu aspek keuangan, pelayanan, operasional, dan SDM merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kinerja PDAM di SULUT. Semakin tinggi kinerja aspek keuangan, aspek pelayanan, aspek operasional, dan aspek SDM akan berdampak positif terhadap pertumbuhan kinerja PDAM. Berdasarkan model regresi yang data panel yang terpilih menunjukkan bahwa aspek operasional memiliki pengaruh yang paling besar pada kinerja PDAM, yang kemudian diikuti oleh aspek pelayanan, aspek keuangan, dan aspek SDM.

## Referensi

- [1] *Peraturan Pemerintah tentang Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum No. 16*. 2005. [Online]. Available:

- [http://ciptakarya.pu.go.id/dok/hukum/pp/pp\\_16\\_2005.pdf](http://ciptakarya.pu.go.id/dok/hukum/pp/pp_16_2005.pdf)
- [2] BPPSPAM, "Buku Kinerja PDAM Wilayah III," 2018. [Online]. Available: [http://sim.ciptakarya.pu.go.id/bppspam/list\\_category/89](http://sim.ciptakarya.pu.go.id/bppspam/list_category/89)
- [3] BPPSPAM, "Buku Kinerja BUMD Penyelenggara SPAM Wilayah III," 2019. [Online]. Available: [http://sim.ciptakarya.pu.go.id/bppspam/list\\_category/96](http://sim.ciptakarya.pu.go.id/bppspam/list_category/96)
- [4] I. Makalunsenge, "Analisis Kinerja Perusahaan Dengan Pendekatan Balanced Scorecard (Studi pada Perusahaan Daerah Air Minum Bolaang Mongondow)," *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*, vol. 6, no. 2, pp. 185–202, 2018.
- [5] E. Lahengking, I. Elim, and R. Pusung, "Analisis Piutang Usaha Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) di Airmadidi Kabupaten Minahasa Utara," *Jurnal Riset Akuntansi Going Concern*, vol. 12, no. 2, pp. 330–357, 2017.
- [6] J. P. Paparang and F. S. Rumokoy, "Peranan Kualitas Pelayanan Internal dan Perencanaan Tunjangan Terhadap Kinerja Organisasi Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Sangihe," *Jurnal Emba*, vol. 3, no. 3, pp. 109–117, 2015.
- [7] K. Pontoan, *Manajemen Mutu Terpadu Pelayanan Air Bersih*, 1st ed. Minahasa Utara: Yayasan Makaria Waya, 2018.
- [8] M. Mahsun, *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*, 1st ed. Yogyakarta: BPFE, 2013.
- [9] *Peraturan Menteri Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat No. 36/PRT/M.* 2016. [Online]. Available: <http://sim.ciptakarya.pu.go.id/bppspam/download/72>
- [10] *Keputusan Ketua Badan Pendukung Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum Tentang Penilaian Kinerja Pelayanan Penyelenggaraan Pengembangan Sistem Penyediaan Air Minum Pada Perusahaan Daerah Air Minum KPTS/K-6/IV.* 2010.
- [11] P. Niven, *Balanced Scorecard Step-by-Step for Government and Nonprofit Agencies*, 2nd ed. New Jersey: John Wiley & Sons Inc, 2008.
- [12] A. Dwiyanto, *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, inklusif, dan kolaboratif*, 2nd ed. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2011.
- [13] Mahmudi, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*, 3rd ed. Yogyakarta: Unit Penerbit & Percetakan YKPN, 2015.
- [14] J. Creswell, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed*, 3rd ed. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2010.
- [15] M. Ekananda, *Analisis Ekonometrika Data Panel*, 2nd ed. Jakarta: Mitra Wacana Media, 2016.
- [16] A. Widarjono, *Ekonometrika: Pengantar dan Aplikasinya*, 4th ed. Yogyakarta: UPP STIM YKPN, 2016.

## Implementasi Kebijakan Program Kampung Keluarga Berencana

Prasethyo Darmawan Sumba\*, Fenti Prihatini Dance Tui, Rustam Tohopi<sup>a, 1</sup>

<sup>a</sup> Universitas Negeri Gorontalo, Program Studi Sarjana Administrasi Publik, Gorontalo, Indonesia

<sup>1</sup> [prasethyo\\_iap\\_s12017@mahasiswa.ung.ac.id](mailto:prasethyo_iap_s12017@mahasiswa.ung.ac.id); <sup>2</sup> [fentiprihatini@yahoo.co.id](mailto:fentiprihatini@yahoo.co.id); <sup>3</sup> [rustam@ung.ac.id](mailto:rustam@ung.ac.id)

### INFO ARTIKEL

### ABSTRACT

**Key word:**

Policy Implementation,  
Family Planning Village  
(KB)

*This study aims to describe the implementation of the village family planning program policy regarding planning, implementation, monitoring and evaluation and the factors that determine the implementation of the family planning village program (KB) policy, mentality, system, networking. This study uses a qualitative approach with qualitative descriptive research, while the data collection techniques used are observation, interviews and documentation. Based on the results of the study, the implementation of the family planning village program (KB) policy in Kota Barat District has generally been carried out well, but there are still obstacles such as the limited secretariat and service space, the quality of human resources for extension workers needs to be improved and office infrastructure is still lacking such as computers and Internet. Judging from the factors that determine the implementation of the village family planning (KB) program policy, in general it has not been fulfilled in accordance with the objectives of the KB village program system itself, namely the system in the Kota Barat District, the SOP and service flow are not listed on the information board, so people are still confused when take care of the service files they submit.*

### INTISARI

**Kata kunci:**

Implementasi Kebijakan,  
Kampung Keluarga  
Berencana (KB)

Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan implementasi kebijakan program kampung KB mengenai perencanaan, pelaksanaan, monev dan faktor-faktor yang menentukan implementasi kebijakan program kampung keluarga berencana (KB), mentalitas, system, networking. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan observasi, wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan hasil penelitian bahwa implementasi kebijakan program kampung keluarga berencana (KB) di Kecamatan Kota Barat pada umumnya telah dilakukan dengan baik, tetapi masih terdapat kendala seperti terbatasnya sekretariat dan ruang pelayanan, kualitas SDM penyuluh perlu di tingkatkan dan prasarana perkantoran yang masih kurang seperti komputer dan internet. Dilihat dari faktor-faktor yang menentukan implemetasi kebijakan program kampung keluarga berencana (KB) pada umunya belum terpenuhi sesuai dengan tujuan system program kampung KB itu sendiri yakni pada system di Kecamatan Kota Barat SOP dan alur pelayanannya tidak tertera di papan informasi jadi masyarakat masih kebingungan saat mengurus berkas pelayanan yang mereka ajukan.

Copyright © 2021 (Prasethyo Darmawan Sumba). All Right Reserved

\* Korespondensi Penulis. e-mail: [prasethyo\\_iap\\_s12017@mahasiswa.ung.ac.id](mailto:prasethyo_iap_s12017@mahasiswa.ung.ac.id)

## 1. Pendahuluan

Negara berkembang selalu saja mengalami masalah utama yakni pembangunan. Dimana salah satu poin besar mengenai kualitas hidup yang rendah. Selama ini kebijakan dan program kependudukan di Indonesia menitikberatkan pada upaya untuk mengelola pertumbuhan penduduk. Upaya tersebut dilakukan melalui program Keluarga Berencana. Dalam Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga sebagai dasar pelaksanaan program Kependudukan dan Keluarga Berencana menekankan Badan Kependudukan Keluarga Berencana Nasional (BKKBN) tidak hanya terbatas pada masalah pembangunan keluarga berencana dan keluarga sejahtera saja, akan tetapi juga masalah pengendalian penduduk [1].

Program Keluarga Berencana sebagai solusi pertumbuhan penduduk adalah langkah yang tepat, selain jumlah penduduk dapat di tekan sisi sosial dan ekonomi pun tergarap. Tak hanya menekan pertumbuhan penduduk, pembentukan kampung keluarga berencana (KB) ini juga terintegrasi dengan program pengentasan kemiskinan masyarakat melalui pemberdayaan potensi masyarakat di daerah tersebut untuk bisa meningkatkan standar kesehatan dan perekonomian. Dengan melambatkan pertumbuhan penduduk, niscaya akan mengurangi angka kemiskinan karena beban hidup keluarga akan semakin berkurang. Melalui Kampung KB ini diharapkan akan mampu memunculkan berbagai inovasi strategis yang dapat di jadikan sebagai sebuah icon untuk dapat mengimplementasikan berbagai program prioritas di lapangan terutama terkait dengan program Kependudukan Keluarga Berencana dan Pembangunan Keluarga (KKBP) dan program lintas sektoral lainnya secara utuh dan terpadu.

Berdasarkan observasi peneliti di lapangan masih terdapat beberapa masalah, belum optimalnya kelompok kegiatan keluarga berencana yang menyentuh dan merubah perilaku masyarakat sehingga masyarakat belum memahami program keluarga berencana. Rendahnya kualitas SDM kelompok kegiatan kader Keluarga Berencana sehingga menurunnya kinerja kelompok, Kurangnya pendekatan yang di lakukan oleh aparatur sehingga kebijakan yang di implementasikan belum berpengaruh kepada masyarakat, kurangnya koordinasi dan kerja sama dengan instansi lainnya (lintas sektor) seperti dinas pekerjaan umum dan perumahan rakyat, dinas sosial, dinas kesehatan, dinas pendidikan, juga dinas pemberdayaan dan perlindungan anak yang merupakan wilayah koordinasi lintas sektoral, Belum optimalnya evaluasi dan monitoring pada setiap kebijakan yang dijalankan sehingga kurangnya kebijakan yang stategie dan realistis yang di aplikasikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hal tersebut, tertarik untuk mengkaji dan meneliti masalah tersebut dengan mengambil judul “Implementasi kebijakan program kampung keluarga berencana di Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo”

## 2. Metode Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah pada Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo. Waktu yang digunakan untuk melaksanakan penelitian ini akan dilaksanakan selama 6 bulan sejak pengumpulan data. Metode yang digunakan oleh peneliti adalah dengan menggunakan pendekatan kualitatif dengan model Miles dan Huberman.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Implementasi Kebijakan Program Kampung Keluarga Berencana

#### 3.1.1 Perencanaan

Pelaksanaan perencanaan program kampung KB telah melihat kondisi eksternal hal ini dengan dilaksanakannya sosialisasi di tiap-tiap kelurahan yang ada kampung KB mengenai mekanisme kelompok kegiatan yang dilakukan baik itu dilihat dari program yang dijalankan maupun data-data kampung KB. Selanjutnya hasil pengamatan dan penelusuran peneliti di lapangan menunjukkan sosialisasi yang diberikan oleh pihak DPPKBP3A Kota Gorontalo tidak secara rutin dilaksanakan sehingga ini juga menjadi suatu kendala masyarakat tidak dapat menerima informasi secara jelas dan hal ini pula menjadikan kurangnya kesadaran masyarakat tentang program Keluarga Berencana.

#### 3.1.2 Pelaksanaan

Pelaksanaan Program Kampung KB pihak BKKBN maupun DPPKBP3A Kota Gorontalo selalu melaksanakan koordinasi dengan pihak-pihak terkait yaitu dengan dinas pendidikan, dinas kesehatan, dinas sosial dan instansi lintas sektor lainnya. Namun hasil pengamatan dan penelusuran peneliti di lapangan menunjukkan bahwa evaluasi yang dilaksanakan oleh pihak BKKBN maupun DPPKBP3A Kota Gorontalo hanya di adakan 1(satu) kali dalam setahun, jadi evaluasi itu tidak dilaksanakan setiap 6(enam) bulan sekali, sedangkan untuk koordinasi secara vertikal memang telah dilaksanakan secara rutin 3 (tiga) bulan sekali, tetapi seharusnya pihak kecamatan melaksanakan koordinasi secara vertikal sebulan sekali demi kelancaran kegiatan pelaksanaan pelayanan. Dengan koordinasi yang dilaksanakan secara rutin akan dapat meningkatkan kualitas program kampung KB di Kota Gorontalo.

#### 3.2.3 Monitoring dan Evaluasi

Pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi menunjukkan bahwa Penyuluh KB telah melaksanakan persiapan monitoring dan evaluasi setiap bulannya, kader kelompok kegiatan memberikan laporan tiap bulannya dalam bentuk laporan tertulis kepada DPPKBP3A Kota Gorontalo. Sebuah program maupun kebijakan harusnya selalu di monitoring dan dievaluasi dengan baik untuk menjaga terselenggaranya program kampung KB yang berkualitas. Komunikasi atau kerjasama antara atasan dan penyuluh sangat penting guna pengawasan yang lebih baik dan efektif, artinya penyuluh akan turut berperan serta dalam mencapai tujuan sebuah kebijakan.

### *3.2 Faktor-Faktor yang menentukan Implementasi Kebijakan Program Kampung KB dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*

#### *3.2.1 Mentalitas*

Pendekatan mentalitas yang merupakan faktor-faktor yang menentukan keberhasilan implementasi Program Kampung KB belum maksimal dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa mentalitas aparatur pelaksana dan masyarakat perlu dan penting untuk dilakukan perbaikan. Berbicara masalah implementasi kebijakan Program Kampung KB maka tidak akan terlepas dengan proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, untuk itu sikap implementor atau pelaksana kebijakan dalam memberikan pelayanan akan menjadi perhatian dalam pembahasan mentalitas aparatur, karena dampak yang diinginkan adalah pelayanan publik yang efektif, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan aparatur harus memperlakukan masyarakat secara adil, dan masyarakat juga perlu menyampaikan permasalahan yang mereka hadapi. Sesuai dengan hasil penelitian masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan KB yang dijalankan Kecamatan Kota Barat, keluhan ini menurut pernyataan informan masyarakat yang ditemui peneliti yaitu menyatakan bahwa mereka masih menunggu lama atau berjam-jam dalam menunggu pelayanan, selain itu untuk kepastian waktu pelayanan yang rutin dilaksanakan, hal inilah yang menjadikan masyarakat menunggu lama dalam ruang pelayanan. Untuk mengatasi masalah ini di butuhkan peran pimpinan untuk mengkoordinir kehadiran, kinerja para pegawainya dan memotivasi pegawainya agar lebih disiplin dalam melaksanakan tugasnya, karena dalam mengimplementasikan suatu kebijakan publik, peran dari pemimpin menjadi penentu, berhasil dan gagal nya suatu kebijakan mencapai dampak-dampak yang diinginkan terletak pada kualitas kepemimpinan yang dimiliki dari suatu organisasi yang disertai tugas memimpin dalam organisasi tersebut.

#### *3.2.2 Sistem*

Pendekatan sistem yang merupakan faktor-faktor

yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan Kampung KB di Kecamatan Kota Barat hasilnya belum memenuhi kriteria. Hal ini dapat dilihat dari Ketersediaan sarana prasarana masih kurang dalam menunjang kegiatan program kampung KB, ketersediaan SDM juga masih kurang , sementara kedua hal ini begitu penting dalam menunjang pelaksanaan program kampung KB yang diterapkan di kecamatan sehingga perlunya perbaikan secara terus menerus dari DPPKBP3A Kota Gorontalo. Sesuai penelitian yang dilaksanakan kampung KB telah memiliki SOP tetapi belum berjalan sesuai SOP ada. Dalam pembuatan standar pelayanan sebaiknya DPPKBP3A perlu memperhatikan : 1) Standar pelayanan sebaiknya hanya mengatur hal-hal yang pokok menyangkut sistem pelayanan publik, dari sisi input dimana meliputi : a) Standar pembiayaan, b) sarana dan prasarana, c) kompetensi aparat dan kewenangannya. 2) Standar proses dimana mengatur prinsip dasar dalam mengelola pelayanan publik, standar proses ini tidak perlu dilakukan seideal mungkin sehingga mudah merespon dinamika yang berkembang dilingkungan. 3) Standar output, dalam hal ini standar perlu mendeskripsikan pelayanan yang akan diterima oleh pengguna layanan secara jelas dan baik, mencakup kualitas dan kuantitasnya.

#### *3.2.3 Jejaring Kerja Sama*

Pendekatan jejaring kerjasama yang merupakan faktor-faktor yang menentukan implementasi kebijakan Program Kampung KB pada umumnya belum memenuhi kriteria atau belum sesuai dengan harapan. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan yang ada di kampung KB kecamatan Kota barat selama ini telah menjangkau kerja sama antar instansi lintas sektor terkait sesuai yang dikatakan oleh informan namun untuk kerja sama antar masyarakat masih belum sepenuhnya dilaksanakan,. Hanya awal-awal saja dilaksanakan program kerja sama dengan masyarakat namun sudah mulai tidak berjalan lagi. Sementara DPPKBP3A dapat mengembangkan pendekatan jejaring kerja sama dari level terendah dalam birokrasi maupun diluar birokrasi, seperti kerja sama diluar birokrasi Kantor kecamatan dapat melakukan kerja sama dengan para pelaku- pelaku usaha, dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pelayanan KB. Bentuk kerjasama yang dikembangkan dalam birokrasi mulai dari tingkat desa/ kelurahan, dan Instansi lintas sektor yang menjalankan program KB seperti Dinas Kesehatan dan Dinas Sosial.

### *3.3 Pembahasan*

#### *3.3.1 Implementasi Kebijakan Kampung Keluarga Berencana di Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo.*

##### *3.3.1 Perencanaan*

Menurut Kadji, perencanaan adalah pengambilan keputusan sekarang tentang hal-hal yang akan di

kerjakan di masa depan merupakan langkah-langkah yang di ambil oleh manajemen organisasi guna lebih menjamin bahwa pada organisasi tersedia rencana untuk operasional aktivitas organisasi dalam satu tahun [2]. Bryson mengemukakan perencanaan strategis bagi organisasi nonprovit dalam hal ini pemerintah daerah, yang dijabarkan mengenai langkah-langkah diantaranya: 1) Memakrasai dan menyepakati suatu proses perencanaan strategis, 2) Identifikasi mandat organisasi, 3) memperjelas misi dan nilai-nilai organisasi, 4) Penilaian terhadap lingkungan eksternal, 5) Pernilaian terhadap lingkungan internal, 6) Identifikasi isu-isu strategis yang di hadapi organisasi, 7) Merumuskan strategi untuk mengelola isu strategis, 8) penetapan visi organisasi yang efektif dan efisien. Langkah-langkah ini harus sesuai dengan arah implementasi, *output* dan proses evaluasi [3]. Pelaksanaan perencanaan implementasi kebijakan Program Kampung KB di Kecamatan Kota Barat, pada umumnya masih butuh pembenahan dengan perlu melakukan perbaikan pada perencanaan program dengan memperhatikan kondisi lingkungan internal dan eksternal Kantor Kecamatan, peningkatan sumber daya aparatur, dukungan anggaran, pengorientasian anggaran, serta kesejahteraan penyuluh. Perencanaan harus mendapat perhatian lebih besar karena belum dapat direncanakan sebaik mungkin adalah peningkatan sumber daya penyuluh. Kantor kecamatan saat ini masih dalam tahap pembenahan baik organisasi ataupun dari segi administrasinya, dalam proses pembenahan koordinasi dengan instansi serta lembaga-lembaga terkait sangat diperlukan. Memperhatikan dinamika lingkungan eksternal dan internal serta kecenderungan yang terjadi beberapa tahun terakhir, maka kedepan diperkirakan terdapat 2 (dua) tema penting yang akan tetap menjadi isu sentral dan perhatian dari berbagai pihak yang juga akan berpengaruh terhadap proses penyelenggaraan kampung KB di Kecamatan Kota Barat.

### 3.3.2 Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah tindakan merealisasikan perencanaan penyelenggaraan kegiatan pelayanan umum pada organisasi dilaksanakan sesuai dengan yang tercantum dalam dokumen teknis pelaksanaan, sehingga secara otomatis dapat diefektifkan [2]. Menurut Elwan Pelaksanaan merupakan aktifitas-aktifitas [4]. Pelaksanaan ini sangat penting karena berhubungan dengan manusia sebagai objek langsungnya. Pelaksanaan berarti membangkitkan dan mendorong semua anggota kelompok agar supaya berkehendak dan berusaha dengan keras untuk mencapai tujuan dengan ikhlas serta serasi dengan perencanaan dan usaha-usaha pengorganisasian. Pelaksanaan pelayanan program Kampung KB Kecamatan Kota Barat, pada umumnya belum memenuhi kriteria dan dapat dikatakan masih belum dilaksanakan dengan baik, hal ini diperkuat dengan hasil penelitian dan wawancara dilapangan menyatakan bahwa

pelaksanaan program sangat perlu dan penting untuk melakukan perbaikan, namun untuk alur pelaksanaan pelayanan KB itu sendiri menurut informan masyarakat masih kurang dipahami, ada masyarakat yang mengatakan bahwa pelayanan KB belum dilaksanakan secara terstuktur sehingga mereka kebingungan namun ada juga masyarakat yang dapat paham mengenai standar pelayanan yang telah dibuat. Koordinasi dalam pelayanan program kampung KB di kecamatan menjadi sangat dibutuhkan, berdasarkan hasil penelitian diperoleh data bahwa dalam tataran koordinasi dapat dikatakan belum berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat pada saat proses pengurusan rekomendasi baik itu pelayanan maupun program yang dilaksanakan. Masih banyaknya warga masyarakat yang sering mengeluhkan program yang dijalankan tidak sesuai yang di harapkan.

### 3.3.3 Monitoring dan Evaluasi

Monitoring adalah pemeriksaan terhadap penyimpangan, kesalahan atau kekeliruan bahkan kebijakan-kebijakan yang tidak tepat dalam perencanaan dan pelaksanaan kebijakan [2]. Sedangkan evaluasi adalah penilaian terhadap langkah-langkah menuju perbaikan terus menerus dalam pelaksanaan kebijakan . Menurut Siregar, monitoring dan evaluasi diadakan dengan tujuan untuk mengetahui apakah pelaksanaan, dalam hal ini para implementor mampu merealisasikan target yang telah direncanakan semula dan bagaimana monitoring dan evaluasi itu sendiri mampu menjalankan fungsinya [5]. Pelaksanaan kegiatan monitoring dan evaluasi kegiatan pelaksanaan pelayanan Program Kampung KB pada umumnya telah memenuhi kriteria dan dapat dikatakan dapat dilakukan dengan baik karena monitoring dan evaluasi yang dilaksanakan oleh Kampung KB ini dilaksanakan secara rutin yakni setiap bulan dan triwulan. Pengawasan/monitoring dan evaluasi bertujuan untuk memonitor dan mengevaluasi program, kebijakan yang dikembangkan dalam pelayanan saat itu, serta merumuskan, merekomendasikan kebijakan, dan memungkinkan peningkatan kinerja pemerintah kecamatan. Pengawasan/ monitoring dan evaluasi yang dilakukan secara internal oleh BKKBN Provinsi Gorontalo dan DPPKBP3A Kota Gorontalo hanya sebatas pertanggung jawaban penggunaan dana DAK yang dialokasikan dalam dana BOKB pada Kampung KB.

## 3.4 Faktor-Faktor yang menentukan Implementasi Kebijakan Program Kampung KB dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

### 3.4.1 Mentalitas

Menurut Kadji, Dalam aspek implementasi dari sebuah kebijakan, maka yang perlu diperhatikan adalah sejauh mana produk kebijakan itu dapat

menyentuh dan merubah perilaku dari aparatur (pembuat dan implementor kebijakan) pihak praktisi bisnis, dan juga masyarakat sebagai subjek dan objek dari kebijakan itu sendiri [2]. Menurut Octaviani bahwa jika sikap yang dimiliki oleh implementor kebijakan rendah seperti komitmen, kejujuran, komunikatif, dan sifat demokratis, maka proses implementasinya menjadi tidak efektif dan efisien [6]. Sedangkan Wahyuningsih, menjelaskan bahwa watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, dan sifat demokratis sangat menentukan optimalisasi dan efektifitas implementasi kebijakan [7].

Pendekatan mentalitas yang merupakan faktor-faktor yang menentukan keberhasilan implementasi Program Kampung KB dapat disimpulkan bahwa mentalitas aparatur pelaksana dan masyarakat perlu dan penting untuk dilakukan perbaikan. Berbicara masalah implementasi kebijakan Program Kampung KB maka tidak akan terlepas dengan proses pemberian pelayanan kepada masyarakat, untuk itu sikap implementor atau pelaksana kebijakan dalam memberikan pelayanan akan menjadi perhatian dalam pembahasan mentalitas aparatur, karena dampak yang diinginkan adalah pelayanan publik yang efektif, sehingga dalam pelaksanaan pelayanan aparatur harus memperlakukan masyarakat secara adil, dan masyarakat juga perlu menyampaikan permasalahan yang mereka hadapi. Sesuai dengan hasil penelitian masih terdapat beberapa keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan KB yang dijalankan Kecamatan Kota Barat, keluhan ini menurut pernyataan informan masyarakat yang ditemui peneliti yaitu menyatakan bahwa mereka masih menunggu lama atau berjam-jam dalam menunggu pelayanan, selain itu untuk kepastian waktu pelayanan yang rutin dilaksanakan, hal inilah yang menjadikan masyarakat menunggu lama dalam ruang pelayanan. Untuk mengatasi masalah ini di butuhkan peran pimpinan untuk mengkoordinir kehadiran, kinerja para pegawainya dan memotivasi pegawainya agar lebih disiplin dalam melaksanakan tugasnya, karena dalam mengimplementasikan suatu kebijakan publik, peran dari pemimpin menjadi penentu, berhasil dan gagalnya suatu kebijakan mencapai dampak-dampak yang diinginkan terletak pada kualitas kepemimpinan yang dimiliki dari suatu organisasi yang diserahi tugas memimpin dalam organisasi tersebut.

#### 3.4.2 Sistem

Menurut Kadji Pendekatan sistem dipandang merupakan salah satu pendekatan logis dan analitis terhadap berbagai bidang termasuk bidang implementasi kebijakan publik [2]. Zulta Suatu sistem pada dasarnya merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari sejumlah komponen yang saling berhubungan dan berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan [8]. Maka dapat ditegaskan bahwa setiap kebijakan akan diimplementasikan pasti tidak luput

dari pengaruh langsung dan tidak langsung dari sebuah sistem yang melingkupi kebijakan itu sendiri. Pendekatan sistem yang merupakan faktor-faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan Kampung KB di Kecamatan Kota Barat hasilnya belum memenuhi kriteria. Hal ini dapat dilihat dari Ketersediaan sarana prasarana masih kurang dalam penunjang kegiatan program kampung KB, ketersediaan SDM juga masih kurang, sementara kedua hal ini begitu penting dalam menunjang pelaksanaan program kampung KB yang diterapkan dikecamatan sehingga perlunya perbaikan secara terus menerus dari DPPKBP3A Kota Gorontalo. Sesuai penelitian yang dilaksanakan kampung KB telah memiliki SOP tetapi belum berjalan sesuai SOP ada. Dalam pembuatan standar pelayanan sebaiknya DPPKBP3A perlu memperhatikan : 1) Standar pelayanan sebaiknya hanya mengatur hal-hal yang pokok menyangkut sistem pelayanan publik, dari sisi input dimana meliputi : a) Standar pembiayaan, b) sarana dan prasarana, c) kompetensi aparat dan kewenangannya. 2) Standar proses dimana mengatur prinsip dasar dalam mengelola pelayanan publik, standar proses ini tidak perlu dilakukan seideal mungkin sehingga mudah merespon dinamika yang berkembang dilingkungan. 3) Standar output, dalam hal ini standar perlu mendeskripsikan pelayanan yang akan diterima oleh pengguna layanan secara jelas dan baik, mencakup kualitas dan kuantitasnya.

#### 3.4.3 Jejaring Kerja Sama

Menurut Kadji Tinjauan prespektif kerja sama sebagai pendekatan dalam implementasi kebijakan, terdapat pada 1) Kokohnya jejaring kerja sama dan sinergitas antar pemerintah pusat dan daerah, kerjasama pemerintah provinsi dengan kabupaten/kota, kerjasama yang saling bersinergi antara organisasi pemerintahan daerah, kerjasama antar pemerintah daerah, kerja sama antar pemerintah kecamatan / desa dan kelurahan dalam rangka mengeleminir egoisme lokal dan panitisme sectoral [2]. Kokohnya jejaring kerja sama dan sinergitas antar intern praktisi bisnis/ usahawan dalam mendukung stabilitas perekonomian publik. 3) Kokohnya jejaring kerja sama dan sinergitas antar individu dalam kelompok masyarakat dan antar masyarakat di dalam dan diluar komunitasnya atau antara masyarakat desa yang satu dengan sekitarnya. 4) Kokohnya jejaring kerja sama sinergitas antar pihak (pemerintah swasta, dan masyarakat) disemua bidang kehidupan bermasyarakat berbangsa dan bernegara. Pendekatan jejaring kerjasama yang merupakan faktor-faktor yang menentukan implementasi kebijakan Program Kampung KB pada umumnya belum memenuhi kriteria atau belum sesuai dengan harapan. Hal ini dapat dilihat dari pelaksanaan pelayanan yang ada di kampung KB kecamatan Kota barat selama ini telah menjaring kerja sama antar instansi lintas sektor terkait sesuai yang dikatakan oleh informan namun untuk kerja sama

antar masyarakat masih belum sepenuhnya dilaksanakan,. Hanya awal-awal saja dilaksanakan program kerja sama dengan masyarakat namun sudah mulai tidak berjalan lagi. Sementara DPPKBP3A dapat mengembangkan pendekatan jejaring kerja sama dari level terendah dalam birokrasi maupun diluar birokrasi, seperti kerja sama diluar birokrasi Kantor kecamatan dapat melakukan kerja sama dengan para pelaku- pelaku usaha, dalam rangka peningkatan penyelenggaraan pelayanan KB. Bentuk kerjasama yang dikembangkan dalam birokrasi mulai dari tingkat desa/ kelurahan, dan Instansi lintas sektor yang menjalankan program KB seperti Dinas Kesehatan dan Dinas Sosial.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa:

1. Implementasi kebijakan Program Kampung KB di Kecamatan Kota Barat Kota Gorontalo. Dalam pelaksanaan program kampung KB perencanaanya belum maksimal dilakukan, baik dalam lingkungan internal maupun eksternal kecamatan. Secara umum pelaksanaan program KB telah memenuhi kriteria dan dapat dilakukan dengan baik karena monev telah di laksanakan secara rutin. Namun masih ada masyarakat yang belum paham terkait dengan pelaksanaan pelayanan program KB.
2. Faktor-faktor yang menentukan keberhasilan implementasi kebijakan Program Kampung KB di Kecamatan Kota Barat. Dalam pelaksanaan program kampung KB pendekatan mentalitas aparatur telah dilaksanakan dengan baik namun pendekatan sistem terkait dengan ketersediaan sarana dan SDM belum cukup memadai sehingga kerja sama dalam pelaksanaan program KB belum sepenuhnya di laksanakan.

## Referensi

- [1] “Undang-Undang Nomor 52 Tahun 2009 Tentang Perkembangan Kependudukan dan Pembangunan Keluarga.”.
- [2] Y. Kadji, *Implementasi Kebijakan Dalam Perspektif Realitas*. Tulung Agung Jawa Timur: Cahaya Abadi, 2008.
- [3] J. Bryson, *Perencanaan Strategis*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [4] A. Elwan, *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Grasindo, 2005.
- [5] S. Siregar, *Metode Penelitian Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara, 2016.
- [6] A. Octaviani, “Efektivitas Kebijakan Kampung Keluarga Berencana Terhadap Penerimaan Konsep Keluarga Berencana,” *Univ. Sebelah Maret*, 2016.

- [7] L. Wahyuningsih, “Kajian Karakteristik Kampung Keluarga Berencana,” *Univ. Negeri Surabaya*.
- [8] N. Zulta, “Implementasi Program Kampung Keluarga Berencana Dalam Upaya Penanggulang Kemiskinan,” *Univ. Lampung*, 2017.

## Pengaruh Profesionalitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan.

Cynthia Maria Siwi<sup>a, 1\*</sup>

<sup>a</sup> Universitas Terbuka Sulawesi Utara, Prodi Administrasi Negara, Manado, Indonesia

<sup>1</sup> [mariasiwi@ecampusut.ac.id](mailto:mariasiwi@ecampusut.ac.id) \*;

### INFO ARTIKEL

**Key word:**  
Employee work  
professionalism, Service  
Quality, Population and  
Civil Registration Service

### ABSTRACT

*This study aims to determine and analyze the effect of employee work professionalism on service quality at the Department of Population and Civil Registration of South Minahasa Regency. The research method used is a descriptive research method with a quantitative approach. The population of this study is all people who come on the 3rd week of March 2021 at the Population Service and the South Minahasa Civil Registry, totaling 350 people. The results found are the influence of employee performance (X) on service quality (Y), obtained by 72.6%. There is an influence between employee performance on service quality at the Department of Population and Civil Registration of South Minahasa Regency where  $t$  count  $>$   $t$  table, or  $14.177 > 1.9$ . The results of the analysis of the Research Hypothesis Test through the correlation test where the significance value generated by the employee's performance is 0.000, which means it is smaller than 0.05, this shows that the employee's performance has a linear influence on service quality. Employee performance also has a positive influence on service quality.*

### INTISARI

**Kata kunci:**  
Profesionalitas Kerja  
Pegawai,  
Kualitas Pelayanan,  
Pelayanan Kependudukan  
dan Pencatatan Sipil

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh profesionalitas kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang pada minggu ke 3 bulan Maret 2021 di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Minahasa Selatan yang berjumlah 350 orang. Hasil yang ditemukan adalah pengaruh Profesionalitas Kerja karyawan (X) terhadap kualitas pelayanan (Y), diperoleh sebesar 72,6%. Terdapat pengaruh antara Profesionalitas Kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan dimana  $t$  hitung  $>$   $t$  tabel, atau  $14,177 > 1,9$ . Hasil analisis Uji Hipotesis Penelitian melalui uji korelasi dimana nilai signifikansi yang dihasilkan oleh Profesionalitas Kerja karyawan adalah 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05 hal ini menunjukkan bahwa Profesionalitas Kerja karyawan berpengaruh linier terhadap kualitas pelayanan. Profesionalitas Kerja pegawai juga berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan.

Copyright © 2021 (Cynthia Maria Siwi). All Right Reserved

## 1. Pendahuluan

Sumber daya manusia (SDM) merupakan modal dasar pembangunan nasional, oleh karena itu maka kualitas sumber daya manusia senantiasa sangat berperan penting dalam suksesnya organisasi. Begitu banyak organisasi-organisasi yang unggul dan saling bersaing membuat strategi, sasaran, dan inovasi dalam mencapai apa yang menjadi tujuan. Oleh karenanya sumber daya manusia merupakan unsur vital dalam organisasi. Dalam Sumber Daya Manusia (SDM) ada dua hal yang sangat mempengaruhi efektivitas dan efisiensi organisasi dimana Sumber Daya Manusia merencanakan serta mengawasi kualitas, mengalokasikan Sumber Daya finansial, memasarkan produk bahkan menentukan strategi dalam mencapai tujuan organisasi. Kedua, Sumber Daya Manusia dalam organisasi merupakan pengeluaran utama dalam menjalankan sebuah bisnis. Berbicara soal Manajemen Sumber Daya Manusia tentunya memiliki hubungan dengan sistem didalam organisasi dalam menentukan efisiensi dan efektivitas dalam mewujudkan tujuan atau visi dan misi organisasi yang sudah ditetapkan sebelumnya

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri *great administration* sebagai tujuan pendayagunaan aparatur negara. Sehubungan dengan itu, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah [1]. Seiring berjalannya waktu pengelolaan sumber daya manusia akan menjadi bagian yang sangat penting dari tugas manajemen organisasi untuk menentukan kesuksesan organisasi di masa mendatang dan sebaliknya jika sumber daya manusia tidak dikelola dengan baik maka efektivitas tidak akan tercapai. Komplektivitas pengelolaan sumber daya manusia sangat dipengaruhi banyak faktor, hal ini sesuai dengan perkembangan dan kemajuan yang berlangsung saat ini.

Untuk mengatur tata pelaksanaan penyelenggaraan organisasi, perlu diciptakan pengaturan administrasi pemerintahan atau suatu mekanisme, sistematis yang menjamin terwujudnya fungsi-fungsi pemerintahan, yang lebih baik dan akurat dengan demikian Sumber Daya Manusia yang dimiliki suatu institusi dapat teratur dengan baik demi menggapai visi dan misi institusi tersebut. Aparat instansi pemerintah dan kualitas Sumber Daya Manusia sangat berperan dalam kemajuan tersebut, selain itu aparat pemerintahan dan instansi sumber daya manusia sebagai penopang atau pendorong peningkatan kualitas institusi menjadi lebih baik. Tinggi rendahnya Sumber Daya Manusia dilihat dari Profesionalitas Kerja aparat pemerintah serta kualitas pelayanan dapat diukur sejauh mana aktifitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor yang diperhitungkan arah kerja aparat pemerintah adalah

kualitas kemampuan dan Profesionalitas Kerja yang dimiliki seorang aparatur dalam melayani masyarakat.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Minahasa Selatan adalah badan/badan pelayanan umum di bidang kependudukan dan pencatatan sipil. Pencatatan kependudukan di Indonesia meliputi pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik atau dikenal dengan nama (e-KTP) kemudian pembuatan Kartu Keluarga (KK), Penghapusan Surat dan Kartu Tanda Penduduk (KIA), sedangkan pencatatan sipil meliputi pembuatan Akta Kelahiran, Kematian, Perceraian dan Pengakuan, persetujuan anak dan anak, pendaftaran perubahan nama, pendaftaran perubahan kewarganegaraan. Dengan visi "terwujudnya pengelolaan kependudukan yang tertib berbasis Sistem Informasi Manajemen Kependudukan (SIAM) melalui pelayanan prima" dan misi "tercapainya pelayanan prima kepada masyarakat di bidang Kependudukan dan Catatan Sipil Kependudukan Tercapainya pengelolaan yang mudah, cepat, akurat dan kondisi pelayanan yang transparan dalam kerangka pelayanan kependudukan dan status sipil untuk mencapai pelayanan prima.

Berdasarkan pengamatan penulis, Profesionalitas Kerja pegawai pemerintah daerah di register selatan Minahasa, khususnya di kantor kependudukan dan catatan sipil, tampak semakin kurang efisien dan efektif. Hal ini terlihat dari Profesionalitas Kerja setiap pegawai yang belum mencapai tingkat optimal dalam menjalankan tugas maupun fungsi telah dirumuskan dari pemerintah daerah. Dengan demikian menunjukkan bahwa Profesionalitas Kerja pegawai dipandang jauh dari harapan masyarakat terhadap kantor sehingga menyebabkan masalah serta isu yang tidak baik. Minimnya fasilitas dari pemerintah menjadi masalah bagi Dinas Kependudukan dan Statistik Vital Kabupaten Minahasa Selatan, dan pemantauan Profesionalitas Kerja staf memberikan kesan bahwa organisasi berfungsi dengan baik tanpa uji tuntas. Prinsip desentralisasi dan sentralisasi. Berangkat dari permasalahan di atas, maka penulis tertarik dengan permasalahan ini perlu dikaji dan diperdalam dengan judul: "Pengaruh Profesionalitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan"

## 2. Metode Penelitian

Menurut Sugiyono, Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan [2].

Metode yang dipakai dalam penelitian ini yaitu metode penelitian deskriptif kuantitatif. Dimana Penelitian Kuantitatif adalah penelitian yang ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta hubungan-hubungannya. Ini karena fokus eksplorasi yang merasakan seberapa besar dampak eksekusi pekerja terhadap kualitas bantuan. Melalui strategi ini, sangat mungkin terlihat permasalahan terkonsentrasi pada setiap faktor, baik variabel X (Variabel Independen) sebagai variabel otonom maupun variabel Y (Variabel Dependen) sebagai variabel dependen.

Dalam penelitian ini variabel yang akan diteliti adalah :

### 2.1 Variabel Bebas/Independent Variabel (X) Adalah

#### Profesionalitas Kerja Pegawai,

Profesionalitas Kerja merupakan bagian fundamental dari sebuah instansi dalam rangka mendukung pencapaian sasaran dan tujuan institusi itu sendiri. Selanjutnya Profesionalitas Kerja menjadi organ dalam sebuah institusi yang mengorganisir pelaksanaan dan penyelesaian segala hal yang sifatnya administratif.

Ada beberapa faktor yang berpengaruh terhadap Profesionalitas Kerja terkait dengan penelitian yang dilakukan seperti dikutip dari Harbani Pasolong yaitu:

- a. Kemampuan  
Adalah suatu kapasitas atau keahlian dari seseorang atau individu dalam melaksanakan segala tugas yang diberikan dalam suatu pekerjaan. Pada umumnya kemampuan erat kaitannya dengan bakat atau minat.
- b. Kemauan  
Bisa juga dikatakan sebagai keinginan atau sikap seseorang untuk melakukan sesuatu atau kesediaan seseorang untuk melakukan sesuatu dalam mencapai tujuan organisasi..
- c. Energi  
Dalam hal ini energi diartikan sebagai semangat untuk melaksanakan tugas
- d. Teknologi  
merupakan hal yang mendukung seseorang dalam melaksanakan tugas. Penerapan teknologi merupakan pengetahuan untuk melakukan pekerjaan agar efektif dan efisien.
- e. Kompensasi  
Adalah suatu hak yang wajib di berikan dan diterima oleh pegawai atau karyawan sebagai bentuk balas jasa terhadap pekerjaan yang telah dilakukan dimana pegawai memperoleh kompensasi sesuai dengan Profesionalitas Kerjanya.
- f. Kejelasan tujuan  
Dalam mencapai Profesionalitas Kerja pegawai atau karyawan yang tinggi maka diperlukannya tujuan yang jelas berbanding terbalik apabila pegawai atau karyawan

tidak mengetahui tujuan pekerjaan maka tidak tercapainya suatu efisiensi kerja dalam suatu organisasi.

- g. Keamanan  
Merupakan suatu hal yang mendasar dalam kebutuhan manusia terlebih lagi dalam melakukan pekerjaan dikarenakan dengan merasa aman atau keamanan terjamin lebih penting daripada kenaikan pangkat atau gaji oleh karena itu dengan keamanan yang terjamin maka kinerja yang tinggi dapat tercapai. [3].

### 2.2 Variabel Terikat Atau Dependent Variabel (Y) Adalah Kualitas Pelayanan.

Agung Kurniawan mengatakan bahwa “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”. [4]. Indikator dalam penelitian ini di kutip dari Pasolong mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

- 1) Transparansi  
Pada dasarnya merupakan pelayanan yang sifatnya terbuka kepada umum atau publik, serta mudah diakses, mudah dimengerti oleh semua orang yang membutuhkan informasi.
- 2) Akuntabilitas,  
Yaitu bentuk pertanggungjawaban dari pelayanan yang dilakukan yang berdasar pada peraturan yang berlaku.
- 3) Kondisional,  
Merupakan pelayanan yang dilakukan sesuai dengan kemampuan dan kondisi pemberi layanan dan penerima layanan yang berpegang pada prinsip efektivitas dan efisiensi serta aturan yang ada.
- 4) Partisipatif,  
Merupakan pelayanan yang mengikutsertakan partisipasi atau dukungan dari masyarakat dengan memperhatikan kebutuhan, harapan dan aspirasi masyarakat.
- 5) Kesamaan hak,  
Merupakan pelayanan yang dilakukan dengan tidak memandang pada ras, suku, agama, status sosial dan lain sebagainya.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban,  
Merupakan pelayanan dengan memperhatikan aspek keadilan yaitu kesamaan hak antara pemberi layanan maupun penerima layanan [3].

Arikunto, Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Variasi jenis instrumen penelitian adalah, angket, check list atau daftar centang, pedoman wawancara, pedoman pengamatan [5].

Adapun teknik pengumpulan data yang

digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. teknik angket Penggunaan teknik ini dilakukan untuk mengetahui data tentang Pengaruh Profesionalitas Kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. Dengan angket ini diharapkan responden mudah memberikan jawaban karena alternatif Pengukuran pada variabel yang diungkap dilakukan dengan memberikan skor dari jawaban angket.
2. Wawancara yaitu memperoleh data dengan cara mengamati dan memperoleh pernyataan dari informan terkait hasil Profesionalitas Kerja pegawai melalui pelayanan yang dilakukan sebelum tahap pertama. [6].

Penelitian ini menggunakan skala likert Skala likert yaitu skala yang berisi pernyataan-pernyataan sikap (attitude statement). Pernyataan sikap adalah suatu pernyataan mengenai objek sikap yang menggunakan distribusi respons sebagai dasar penentuan nilai skalanya. Dalam skala likert ada dua pernyataan sikap, yaitu pernyataan yang bersifat mendukung/positif (favourable) dan pernyataan yang tidak mendukung/ negatif (unfavourable) Menurut Sugiyono, Pada angket penelitian ini semua pernyataan yang berjumlah 31 item bersifat favourable. Jawaban pada instrumen apa saja yang menggunakan skala likert yang memiliki gradasi dari sangat positif hingga sangat negative [2].

Instrumen Penelitian yang telah disusun harus diuji cobakan terlebih dahulu untuk mengetahui kelayakan instrument penelitian yang digunakan, maka itu dilakukan prosedur:

Uji Validitas Dalam penelitian ini Dasar Pengambilan Uji Validitas Pearson Membandingkan nilai r hitung dengan r tabel

- Jika nilai r hitung > r tabel = valid
- Jika nilai r hitung < r tabel = tidak valid cara mencari nilai r tabel dengan jumlah responden / n = 78 pada signifikansi 5% pada distribusi nilai r tabel statistik.

Uji Reliabilitas pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Cronbach's Alpha > 0,60 maka Kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
- Sementara, jika nilai Cronbach's Alpha < 0,60 maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten [2].

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang datang pada minggu ke-3 bulan Maret tahun 2021 di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Minahasa Selatan yang berjumlah 350 orang.

Penentuan ukuran sampel menggunakan pendapat dari Taro Yamane atau Slovin, yaitu dengan rumus :

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Dimana

n : Jumlah Sampel

N : Jumlah Populasi

e<sup>2</sup> : Kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang dapat ditolelir (Umar, 2004).

Dari jumlah populasi tersebut dengan (N) sebesar 350, tingkat kelonggaran (e) sebesar 10% maka dengan menggunakan rumus di atas diperoleh sampel sebesar :

$$n = \frac{350}{1 + 350 \cdot (10\%)^2} = 77,78 \text{ dibulatkan menjadi } 78.$$

[2].

### 3. Hasil dan Pembahasan (Times New Roman)

#### 3.1. Hasil Penelitian

Kabupaten Minahasa Selatan merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Sulawesi Utara dengan ibu kota Amurang. Jarak dari Amurang ke Manado ibu kota Provinsi Sulawesi Utara ±64km. Secara geografis, Kabupaten Minahasa Selatan terletak antara 0°, 47'-1°,24' Lintang Utara dan 124°,18'-124°45' Bujur Timur. Sedangkan secara administratif terletak di sebelah Selatan Kabupaten Minahasa, dimana batas wilayahnya mencakup: Utara, berbatasan dengan Kabupaten Minahasa. Timur, berbatasan dengan Kabupaten Minahasa Tenggara. Selatan, berbatasan dengan Kabupaten Bolaang Mongondow dan Kabupaten Bolaang Mongondow Timur. Barat, berbatasan dengan Laut Sulawesi Luas wilayah kabupaten Minahasa Selatan adalah berupa daratan seluas 1.484,47 km<sup>2</sup>.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil mempunyai tugas dalam pelaksanaan urusan pemerintahan daerah dibidang administrasi kependudukan yang berdasar pada asas otonomi serta tugas pembantuan. Untuk melaksanakan tugas tersebut, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi Penyusunan program serta anggaran, fungsi pengelolaan perlengkapan dan keuangan, urusan rumah tangga dan barang milik Negara, urusan tata usaha, Penyusunan perencanaan di bidang pendaftaran penduduk, Pengelolaan urusan ASN, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, pencatatan sipil, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan, kerja sama administrasi kependudukan, Perumusan kebijakan teknis di bidang pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, kerja sama, pemanfaatan data dan dokumen kependudukan sertainovasi pelayanan administrasi kependudukan; Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk; Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil; Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan; Pelaksanaan kerja sama administrasi kependudukan; Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan; Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan; Pembinaan, koordinasi, pengendalian bidang administrasi kependudukan; Pelaksanaan kegiatan penatausahaan Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil; dan

Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati/walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Data dalam penelitian ini dengan menyebarkan kuisioner pada bulan febuari sampai dengan bulan april 2021, kemudian peneliti mendeskripsikan tentang identitas responden dan analisis data kuantitatif dengan menggunakan pendekatan analisis data regresi sederhana, identitas responden ini meliputi, Nama, umur jenis kelamin, peneliti menggunakan alat bantu pengujian yaitu dengan Perangkat lunak (*software*) SPSS (*Statistical product and service solution*) IBM, versi 25.0 for windows.

### 3.1.1 Uji Validitas Profesionalitas Kerja Pegawai

Hasil uji validitas Profesionalitas Kerja Pegawai, menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari setiap item pertanyaan satu sampai dengan pertanyaan sebelas, nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , Maka dapat disimpulkan bahwa setiap butir pertanyaan dari variabel (X) Kineja Pegawaidinyatakan Valid.

### 3.1.2 Uji Validitas Kualitas Pelayanan

Hasil uji validitas Kualitas Pelayanan, menunjukkan bahwa nilai  $r_{hitung}$  dari setiap item pertanyaan satu sampai dengan pertanyaan sebelas, nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dari  $r_{tabel}$ , Maka dapat disimpulkan bahwa setiap butir pertanyaan dari variabel (Y) Kualitas Pelayanandinyatakan Valid.

### 3.1.3 Uji Realibilitas Profesionalitas Kerja Pegawai

Koefisien reliabilitas instrument Profesionalitas Kerja pegawai, nilai variabel tersebut menunjukkan bahwa koefisien Cronbach Alpha  $>0,6$ , yakni sebesar 0,903, sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel (X) Profesionalitas Kerja Pegawai dalam penelitian ini adalah reliabel.

### 3.1.4 Uji Reabilitas Kualitas Pelayanan

Koefisienreliabilitas instrument Kualitas Pelayanan, nilai variabel tersebut menunjukkan bahwa koefisien Cronbach Alpha  $>0,6$ , yakni sebesar 0,876, sehingga dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanandalam penelitian ini adalah reliabel.

### 3.1.5 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk membuktikan bahwa skor-skor yang diperoleh dari setiap variabel dapat tersebar secara normal sehingga dapat digeneralisasikan pada populasi.Pada penelitian ini, pengukur teknik one-sample Kolmogorov Smirnov.Dalam SPSS 25 Asymp.Signifikan disimbolkan sebagai p. maka data dikatakan tersebar secara normal apabila  $p > 0.05$ , sedangkan jika  $p < 0.05$  maka data tidak terdistribusi secara normal (Widhiarso, 2012).

Hasil Uji Normalitas data dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25, dengan

melihat tabel di atas, terlihat bahwa uji normalitas terhadap variabel Profesionalitas Kerja Pegawai dan Kualitas pelayanan menunjukkan nilai (Asymp. Signifikan) /  $p = 0.112 > 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data dari variabel Profesionalitas Kerja pegawai dan data dari variable kualitas pelayanan terdistribusi secara normal.

### 3.1.6 Uji Linearitas

Uji linearitas merupakan uji untuk melihat apakah ada hubungan linear yang signifikan dari variabel yang sedang diteliti.Kaidah yang digunakan jika nilai signifikan  $p < 0.05$  maka ada hubungan linear yang signifikan dan sebaliknya, apabila nilai  $p > 0.05$  maka hubungan antara variabel bebas dan variabel tergantung dikatakan tidak linear.Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan teknik uji F melalui bantuan program SPSS versi 25.

Berdasarkan hasil pengujian, nilai yang di peroleh sig adalah 0,948 yang berarti bahwa nilai signifikan pada linearity adalah 0,948  $>0,05$  maka didapat bahwa variabel Profesionalitas Kerja Pegawai dengan variabel Kualitas Pelayanan mempunyai hubungan linear.

### 3.1.7 Uji Regresi Sederhana

Hasil Utama Penelitian Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Profesionalitas Kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan.Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisa regresi sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25.Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terkait.Tujuan dari analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun syarat uji regresi linear sederhana adalah data harus valid dan reliabel serta normal dan linear.Dalam hal ini data dari penelitian ini telah diuji dan dinyatakan valid dan reliabel serta normal dan linear. Dasar dari pengambilan keputusan ini mengacu pada dua hal, yakni:

Dasar dari pengambilan keputusan ini mengacu pada dua hal, yakni:

1. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
2. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Coefficients di atas di ketahui nilai constant (a) sebesar 14.799, sedangkan nilai Profesionalitas Kerja pegawai (b) koefisien regresi sebesar 0. 745 sehingga persamaan regresi dapat di tulis:

$$Y = 14.799 + 0.745X$$

- a. Persamaan tersebut dapat di terjemahkan:

- 1) Konstanta sebesar 14.799, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kepuasan Pasien adalah sebesar 14.799.
  - 2) Koefisien regresi X sebesar 0.745 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Profesionalitas Kerja Pegawai, maka nilai Kualitas pelayanan bertambah sebesar 0.277. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh Variabel X terhadap Y adalah positif
- b. Pengambilan keputusan dalam uji regresi sederhana.
- Berdasarkan nilai signifikansi dari tabel coefficients di atas diperoleh nilai signifikansi sebesar  $0.001 < 0.005$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Profesionalitas Kerja pegawai (X) berpengaruh terhadap variabel Kualitas pelayanan (Y).

### 3.1.8 Koefisien Determinasi

Koefisien korelasi kuadrat ( $r^2$ ) disebut koefisien determinasi atau koefisien determinasi. Koefisien determinasi adalah proporsi untuk menentukan besarnya persentase pengaruh antara variabel X dan variabel Y bila dikalikan 100%.

Dalam hal ini peneliti menggunakan analisis data SPSS 25, diperoleh nilai R Square atau koefisien kepastian (KD) yang menunjukkan seberapa besar model kekambuhan yang dibingkai oleh asosiasi variabel otonom dan variabel terikat. Nilai R Square yang didapat adalah 0,726 yang kemudian dinaikkan 100% sehingga diperoleh nilai R Square sebesar 72,6% yang dapat diartikan bahwa faktor bebas/X (Profesionalitas Kerja Karyawan) memiliki dampak komitmen sebesar 72,6% terhadap variabel terikat/Y (Kualitas pelayanan).

### 3.1.9 Uji t

Berdasarkan perhitungan,  $\alpha \pm = 0,05$  dan  $n = 78$ , diperoleh  $t_{hitung} = 14,177$  sedangkan  $t_{tabel}$  pada  $\alpha \pm = 0,05$  dengan  $n=78$  diperoleh  $t_{tabel} = 1,9$ . Ternyata  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ . Dasar untuk membandingkan nilai  $t_{hitung}$  dengan  $t_{tabel}$  adalah dimana jika nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. dan sebaliknya, jika nilai  $t_{hitung} < t_{tabel}$  artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Maka terdapat pengaruh yang signifikan antara Profesionalitas Kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten minahasa selatan, dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau  $14,177 > 1,9$ . Dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

### 3.1.10 Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian adalah suatu prosedur yang menghasilkan suatu keputusan menerima atau menolak hipotesis tersebut. Hipotesis untuk analisis korelasi dirumuskan dalam bentuk hipotesis penelitian dan hipotesis statistik.

Dari hasil perhitungan yang dilakukan melalui aplikasi SPSS versi 25 dihasilkan nilai signifikan 0,000, dimana nilai signifikan  $< 0,05$  atau  $0,000 < 0,05$  artinya Profesionalitas Kerja Pegawai mempengaruhi Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. Hasil analisis membuktikan bahwa Hipotesis atau  $H_0$  dalam penelitian ini diterima.

### 3.2 Pembahasan

Penelitian Untuk menguji dan memberikan hipotesa yang telah diajukan dapat digunakan statistic uji Correlational Products Moment untuk hipotesis analisis X terhadap Y atau Pengaruh Profesionalitas Kerja pegawai terhadap Kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil pengolahan dan analisis pengujian regresi sederhana pengaruh Profesionalitas Kerja pegawai (X) terhadap kualitas pelayanan (Y), maka diperoleh  $r^2 = 0,726$  yang kemudian dikalikan 100% maka diperoleh nilai  $r^2$  sebesar 72,6%. Maka terdapat pengaruh antara Profesionalitas Kerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan, dimana  $t_{hitung} > t_{tabel}$ , atau  $5,416 > 1,886$ . Dengan demikian  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

Hasil analisis Uji Hipotesis Penelitian melalui uji regresi sederhana dimana nilai signifikansi yang dihasilkan Profesionalitas Kerja pegawai adalah 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05 hal ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai mempengaruhi secara linear kepada kualitas pelayanan. Profesionalitas Kerja pegawai juga memiliki pengaruh yang positif terhadap kualitas pelayanan, sehingga hasil analisis membuktikan bahwa Hipotesis atau  $H_0$  dalam penelitian ini diterima.

Profesionalitas Kerja merupakan bagian bagian fundamental dari sebuah instansi dalam rangka mendukung pencapaian sasaran dan tujuan institusi itu sendiri. Selanjutnya Profesionalitas Kerja menjadi organ dalam sebuah institusi yang mengorganisir pelaksanaan dan penyelesaian segala hal yang sifatnya administrative. Eksekusi adalah bagian utama dari sebuah organisasi untuk membantu pencapaian tujuan dan sasaran yayasan yang sebenarnya. Selain itu, eksekusi menjadi organ dalam suatu lembaga yang mengatur pelaksanaan dan pelaksanaan setiap urusan kekuasaan. [7].

Sinambela, mendefinisikan "Profesionalitas Kerja pegawai sebagai kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu". Profesionalitas Kerja merupakan bagian

fundamental dari sebuah instansi dalam rangka mendukung pencapaian tujuan dan sasaran institusi itu sendiri. Selanjutnya Profesionalitas Kerja menjadi organ dalam sebuah institusi yang mengorganisir pelaksanaan dan penyelesaian segala hal yang sifatnya administratif [8]. Dalam proses mencapai suatu tujuan atau sasaran dalam organisasi maka dibagi atau dibentuk dalam unit-unit kerja atau bidang-bidang dengan pembagian kerja yang jelas. Rivai menyatakan bahwa Profesionalitas Kerja merupakan perilaku yang nyata yang ditampilkan setiap orang sebagai prestasi kerja yang dihasilkan oleh karyawan yang sesuai dengan perannya pada sebuah instansi. Profesionalitas Kerja sebagai sumbangan kualitatif dan kuantitatif yang terukur dalam rangka membantu tercapainya tujuan dalam unit kerja. Dari pengertian yang dikemukakan di atas dapat disimpulkan atau dijelaskan bahwa Profesionalitas Kerja pegawai merupakan kemampuan atau keahlian dalam melakukan pekerjaan dalam pencapaian tujuan organisasi. Profesionalitas Kerja merupakan bagian fundamental dari sebuah instansi dalam proses mencapai suatu tujuan atau sasaran dalam organisasi maka dibagi atau dibentuk dalam unit-unit kerja atau bidang-bidang dengan pembagian kerja yang jelas.[9].

Pasolong Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya, 'Pelayanan berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan dan salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) [4].

Menurut Ibrahim Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut. Berkaitan dengan pelayanan publik secara umum, ada dua istilah yang perlu diketahui, yaitu melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah membantu menyiapkan dan mengurus apa yang diperlukan seseorang [10]. Hal ini sejalan dengan pemikir Gronroos dalam Pasolong yang menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan pegawai [4].

Pengertian mengenai kualitas pelayanan public dikemukakan pula oleh Yamit yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan sebagai perbandingan antara harapan konsumen dengan Profesionalitas Kerja kualitas jasa pelayanan. Definisi lain mengenai kualitas pelayanan diberikan oleh Lewis dan Booms yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Mengacu pada definisi tersebut, Tjiptono menambahkan pula bahwa kualitas pelayanan dapat diwujudkan melalui

pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Dengan demikian kualitas pelayanan dipengaruhi oleh dua faktor yaitu customer expectation (harapan pelanggan) dan customer perceived (yang dirasakan pelanggan) atas suatu pelayanan. Lebih lanjut Tjiptono menjelaskan bahwa expectation merupakan tingkat Profesionalitas Kerja pelayanan yang seharusnya didapatkan atau diharapkan dari suatu pelayanan sedangkan perceived merupakan penilaian terhadap Profesionalitas Kerja pelayanan berdasarkan apa yang dirasakan dari awal proses pelayanan sampai diterimanya produk pelayanan [11].

Menurut William Dunn, tahap-tahap kebijakan publik adalah: Tahap Penyusunan Agenda, Formulasi Kebijakan, Adopsi Kebijakan, Implementasi Kebijakan, dan Evaluasi Kebijakan. Kebijakan publik dipengaruhi oleh tiga lingkungan yaitu lingkungan formulasi, lingkungan implementasi, dan lingkungan evaluasi. Analisis implementasi yang mempengaruhi lingkungan implementasi adalah aktor, struktur organisasi dan jaringan komunikasi atau kepatuhan [12].

Implementasi kebijakan berkenaan dengan pelaksanaan kebijakan yang telah ditetapkan dan berbagai upaya dalam bentuk kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan kebijakan melalui program-program tertentu. Langkai membahas tentang model-model implementasi kebijakan: Model Van Meter dan Van Horn, Model Mazmanian dan Sabatier, Model George C. Edward III, Model Grindle, Model Elmore, Model Nakamura dan Smallwood.

Langkai membahas bahwa Model ini mengembangkan model implementasi yang menekankan keberhasilan implementasi kebijakan dikendalikan oleh ketepatan perincian strategi yang tidak menimbulkan perbedaan pemahaman oleh majelis yang bersangkutan, ketersediaan majelis untuk melaksanakan penataan sebagai Digambarkan dalam pendekatan terakhir penilaian strategi dalam hal pencapaian dan keuntungan yang dihasilkan dan kemungkinan membuat pertemuan lain yang merugikan. Strategi publik dipengaruhi oleh tiga kondisi, yaitu iklim perincian, iklim pelaksanaan, dan iklim penilaian. Investigasi eksekusi yang mempengaruhi iklim eksekusi adalah penghambat, desain hierarkis dan organisasi atau konsistensi korespondensi [13]

Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika pelayanan yang dilakukan dapat menjawab dan memenuhi informasi atau kebutuhan serta harapan-harapan masyarakat, sebaliknya jika masyarakat tidak merasa puas dari pelayanan yang diberikan maka pelayanan tersebut merupakan suatu kegagalan dalam suatu pelayanan atau bisa dikatakan tidak berkualitas oleh karena itu dalam melakukan pelayanan kualitas dari pelayanan itu sendiri harus ditingkatkan dan selalu terfokus pada tingkat kepuasan penerima layanan atau pelanggan.

Menurut Moenir Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah [14].

Menurut Moenir mengemukakan bahwa “pelayanan adalah suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung”. Dalam buku yang sama di kemukakan sebagai berikut pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan karena itu merupakan proses pelayanan berlangsung secara rutin dan kesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat, kebutuhan manusia akan layanan dapat digambarkan melalui teori *Life Cycle of leadership*(LCTL) [15].

Pelayanan menurut Yandianto adalah perihal atau cara melayan, service jasa dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa [16]. Selanjutnya, pelayanan publik menurut Kurniawan adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan” [16]. Berdasarkan Ketetapan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Sinambela bahwa pelayanan publik adalah “Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan [16]. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik disebutkan bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public [16].

Untuk mengatur tata pelaksanaan penyelenggaraan organisasi, perlu diciptakan pengaturan administrasi pemerintahan atau suatu mekanisme, sistematis yang menjamin terwujudnya fungsi-fungsi pemerintahan, yang lebih baik dan akurat dengan demikian Sumber Daya Manusia yang dimiliki suatu institusi dapat teratur dengan baik demi menggapai visi dan misi institusi tersebut. Komplektivitas pengelolaan sumber daya manusia sangat dipengaruhi banyak faktor, hal ini sesuai dengan perkembangan dan kemajuan yang berlangsung saat ini. Aparat instansi pemerintah dan kualitas Sumber Daya Manusia sangat berperan

dalam kemajuan tersebut, selain itu aparat pemerintahan dan instansi sumber daya manusia sebagai penopang atau pendorong peningkatan kualitas institusi menjadi lebih baik. Tinggi rendahnya Sumber Daya Manusia dilihat dari Profesionalitas Kerja aparat pemerintah serta kualitas pelayanan dapat diukur sejauh mana aktifitas dan efisiensi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Faktor-faktor yang diperhitungkan airah kerja aparat pemerintah adalah kualitas kemampuan dan Profesionalitas Kerja yang dimiliki seorang aparatur dalam melayani masyarakat. Kualitas administrasi dapat dicirikan sebagai seberapa jauh kontras antara dunia nyata dan asumsi klien untuk administrasi yang mereka dapatkan/dapatkan. Bantuan besar seringkali diputuskan oleh pembeli langsung dari perwakilan sebagai individu yang melayani atau juga disebut sebagai pembuat administrasi, oleh karena itu upaya diharapkan dapat meningkatkan sifat kerangka bantuan yang diberikan untuk memuaskan keinginan dan meningkatkan loyalitas konsumen. Administrasi yang berkualitas adalah administrasi yang dapat memberikan pemenuhan kepada klien dan tetap berada dalam batasan pedoman bantuan yang memuaskan yang dapat diwakili dan harus dilakukan secara konsisten.

Berdasarkan Uraian Diatas Peneliti sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh [7], mengenai Pengaruh Profesionalitas Kerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa” hasil penelitiannya menunjukkan. Profesionalitas Kerja pegawai berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Kedua variabel mempunyai hubungan fungsional yang berpola linear dan bersifat kontribusif. Apabila pelayanan publik ditingkatkan kualitasnya, maka akan mendorong peningkatan Profesionalitas Kerja pegawai, khususnya pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa. Namun demikian masih ada dimensi kualitas pelayanan belum dicapai secara optimal yakni dimensi empati.

## Kesimpulan

Dengan adanya pengaruh Profesionalitas Kerja pegawai (X) yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan, maka hal tersebut bisa menuntun untuk terjadinya peningkatan kualitas pelayanan (Y) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan menjadi lebih baik.

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan maka dapat ditarik disimpulkan bahwa:

1. Hasil analisis regresi menunjukkan  $Y = 14.799 + 0.745X$ , ini berarti jika Profesionalitas Kerja pegawai meningkat satu-satuan maka kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil juga akan meningkat.

2. Kontribusi Pengaruh variable X Profesionalitas Kerja pegawai terhadap variabel Y kualitas pelayanan sebesar 72,6 % dan sisanya 27,4% di tentukan oleh variabel lain yang tidak di teliti dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil uji t : diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar  $5.416 > t_{tabel} 1,665$ , sehingga dapat di simpulkan bahwa variabel Profesionalitas Kerja pegawai (X) berpengaruh terhadap variabel Kualitas pelayan (Y).

Kabupaten Minahasa Selatan Optimization,” *Optim. Pelayanan Publik Di Kant. Kec. Suluun Tareran Kabupaten Minahasa Selatan Optim.*, vol. 5, no. 1, pp. 122–136, 2020.

## Referensi

- [1] Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. .
- [2] Sugiyono, “Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung: Alfabeta.,” *Metod. Penelit. Kuantitatif, Kualitatif dan R D. Bandung Alfabeta.*, 2012.
- [3] Pasolong, *Teori Administrasi Publik.*, Yogyakarta: Alfabeta, 2012.
- [4] Pasolong, *Teori Administrasi Publik.*, Bandung: Alfabeta, 2010.
- [5] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik.* Jakarta: Rineka Cipta., 2010.
- [6] G. H. Tumbel and A. S. Langkay, “Pengaruh Budaya Organisasi Terhadap Akuntabilitas Kepala Sekolah,” *J. Kaji. Kebijak. dan Ilmu Adm. Negara (JURNAL Adm.*, vol. 1, no. 1, 2019.
- [7] F. J. W. Wowor, “PENGARUH PROFESIONALITAS KERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MINAHASA.” *J. Adminsitarsi Unsrat*, vol. 53, no. 9, pp. 1689–1699, 2019.
- [8] L. P. Sinambela, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta: PT. Bumi Aksara., 2006.
- [9] Rivai, Veithzal, *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan : dari Teori Ke Praktik*, Edisi Pert. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.,, 2006.
- [10] Hardiansyah, “Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya,” *Gava Media*, 2018.
- [11] Yamit. Zulian., *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.* Yogyakarta: Ekonesia., 2004.
- [12] G. H. Tumbel, “Kebijakan Pembangunan Berbasis Lingkungan di Kota Manado,” *J. Kaji. Kebijak. dan Ilmu Adm. Negara*, 2020.
- [13] J. E. Langkay, *Kebijakan Publik.* Malang: CV Seribu Bintang, 2020.
- [14] A. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.* Jakarta: , Bumi Aksara, 2001.
- [15] A. Moenir, *Manajemen Pelayanan Publik.* Jakarta: Bina Aksara, 2000.
- [16] M. Marthinus, “Optimalisasi Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Suluun Tareran

## Evaluasi Kebijakan Mendirikan Bangunan di Kecamatan Tondano Selatan Kabupaten Minahasa

Marthinus Mandagi\*, Sisca Kairupan<sup>a, 1</sup>

<sup>a</sup> Universitas Negeri Manado, Prodi Ilmu Administrasi Negara, Kota Manado, Indonesia

<sup>1</sup> [marthinusmandagi@unima.ac.id](mailto:marthinusmandagi@unima.ac.id)\*; <sup>2</sup> [siscakairupan@unima.ac.id](mailto:siscakairupan@unima.ac.id)

### INFO ARTIKEL

**Key word:**  
IMB Policy,  
Evaluation,  
PDUPT.

### ABSTRACT

*The general purpose of carrying out this research is to describe and analyze the evaluation of building permit policies in the city of Tondano, PDUPT Activities Evaluation of Building Permit Policies in South Tondano District, Minahasa Regency using a qualitative approach, where this approach method explores and understands the meaning that comes from social problems or problems. humanity relevant to the research focus. The results found are: 1) Government officials do not know much about the process of evaluating building permit policies; 2) Of the many buildings in the District of South Tondano, amounting to 350, only 10 buildings already have permits; 3) Lack of socialization from the government has led to low public awareness in obtaining building permits in the south tondano sub-district; 4) Until now there has been no action from government officials regarding buildings that do not have in the sub-district of West Tondano because housing was once made for the relocation of people along the Lake Tondano border, but in the process the lack of government supervision has made the same thing happen again.*

### INTISARI

**Kata kunci:**  
Kebijakan IMB,  
Evaluasi,  
PDUPT.

Tujuan umum dilaksanakannya penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Evalluasi kebijakan izin mendirikan bangunan di kota Tondano, Kegiatan PDUPT Evaluasi Kebijakan Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Tondano Selatan Kabupaten Minahasa menggunakan Pendekatan Kualitatif, dimana Metode Pendekatan ini mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari permasalahan sosial atau kemanusiaan yang relevan dengan fokus penelitian. Hasil yang ditemukan adalah: 1) Para aparat pemerintah kurang mengetahui tentang proses evaluasi kebijakan ijin mendirikan bangunan; 2) Dari sekian banyak Bangunan di Kecamatan Tondano Selatan yang berjumlah 350 hanya 10 bangunan yang telah memiliki izin; 3) Kurangnya sosialisasi dari pemerintah membuat rendahnya kesadaran masyarakat dalam pengurusan ijin mendirikan bangunan di kecamatan tondano selatan; 4) Sampai saat ini belum ada lagi tindakan dari aparat pemerintah terkait bangunan yang tidak memiliki di kecamatan tondano barat karena dulu pernah dibuat perumahan untuk relokasi masyarakat disempadan danau tondano,namu dalam prosesnya kurangnya pengawasan pemerintah membuat hal yang sama terjadi kembali.

Copyright © 2021 (Marthinus Mandagi). All Right Reserved

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang

Danau adalah bagian dari sungai yang lebar dan kedalamannya secara alamiah jauh melebihi ruas-ruas lain dari sungai yang bersangkutan. Danau Tondano adalah danau terluas di provinsi Sulawesi Utara Indonesia. Danau ini diapit oleh pegunungan lembean, gunung kaweng, bukit tampusu dan gunung masarang. Danau ini dilingkari dengan jalan provinsi dan menghubungkan kota tondano, kecamatan tondano timur kecamatan eris kecamatan kakas kecamatan remboken dan kecamatan Tondano Selatan. Danau ini merupakan danau penghasil ikan air tawar seperti ikan mujair, pior/kabos, udang kecil, tawes, pongkor, bontayan, lobster hitam, gurame kupu-kupu, dan ikan karper. Luas danau ini 4.278ha/42.78 km<sup>3</sup> dan terdapat pulau kecil bernama likri depan desa tandengan kecamatan eris dan pulau papalembet dekat toulumbet di tepi danau tondano [1].

Sempadan danau adalah luasan lahan yang mengelilingi dan berjarak tertentu dari tepi badan danau yang berfungsi sebagai kawasan pelindung danau, Pasal 11 Garis sempadan mata air sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (2) huruf f, ditentukan mengelilingi mata air paling sedikit berjarak 200 (dua ratus) meter dari pusat mata air. Pasal 12 (1) Garis sempadan danau ditentukan mengelilingi danau paling sedikit berjarak 50 (lima puluh) meter dari tepi muka air tertinggi yang pernah terjadi. (2) Muka air tertinggi yang pernah terjadi sebagaimana dimaksud pada ayat (1), menjadi batas badan danau. (3) Badan danau sebagaimana dimaksud pada ayat (2), merupakan ruang yang berfungsi sebagai wadah air [2]. kewenangan pemerintah dalam mengatur sempadan danau tercantum dalam peraturan menteri pekerjaan umum dan perumahan rakyat Republik Indonesia Nomor 28/prt/m/2015 pasal 20 tentang penetapan garis sempadan sungai dan garis sempadan danau dan peraturan daerah provinsi Sulawesi utara No.11 tahun 2006 tentang sempadan sumber air [3].

Izin mendirikan bangunan adalah perizinan yang diberikan oleh pemerintah kabupaten/kota kepada pemilik bangunan gedung untuk membangun baru, memperluas, mengurangi, dan/atau merawat bangunan gedung sesuai dengan persyaratan administrative dan persyaratan teknis yang berlaku, persyaratan untuk memiliki IMB adalah 1.persyaratan administrative, 2.persyaratan peruntukan dan intensitas bangunan gedung, 3. Persyaratan arsitektur bangunan gedung, 4. Persyaratan dampak lingkungan, yang diatur dalam Undang-Undang No.26 tahun Tentang penataan ruang dan Undang-Undang No.28 Tahun 2002 tentang bangunan gedung, dan

Peraturan Pemerintah No.36 tahun 2005 Tentang bangunan Gedung [4].

Menurut data yang didapat dari Dinas perizinan Minahasa, jumlah bangunan yang memiliki izin di Minahasa sebanyak 1317 bangunan, dan jumlah keseluruhan bangunan rumah tinggal di Minahasa menurut BPS minahasa sebanyak 56115 bangunan, sementara data bangunan Kecamatan Tondano Selatan sebanyak 350 bangunan, dan yang mempunyai IMB hanya sekitar 10 bangunan, dari data tersebut, ternyata masih banyak bangunan yang tidak memiliki izin, terutama disempadan danau tondano khususnya di Kecamatan Tondano Selatan.

Danau sangat penting bagi kehidupan manusia, untuk itu pemerintah membuat kebijakan tentang sempadan danau, agar ekosistem danau tidak terganggu dan tercemari, namun dalam kenyataannya tidak sesuai dengan apa yang diharapkan, pembangunan rumah tinggal dan restoran di sempadan danau tondano khususnya di Kecamatan Tondano Selatan sangat mempengaruhi ekosistem danau, selain mempersempit danau, kotoran dari rumah tinggal juga mempengaruhi kebersihan air di danau, bahkan menurut data yang di dapat di badan pengelolaan lingkungan hidup sulut terjadi pendangkalan danau seiring berjalannya waktu dan sangat berpotensi terjadinya banjir atau luapan air danau karena danau tidak mampu lagi menampung Air hujan yang berlebihan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perlu dilakukan penelitian tentang kebijakan izin mendirikan bangunan yang dampaknya tidak hanya pada Evaluasi kebijakan ijin mendirikan bangunan tetapi juga mencakup seluruh aspek kehidupan masyarakat, maka di rumuskan masalah sebagai berikut.

### 1.2 Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dirumuskan masalah sebagai berikut : bagaimana Evaluasi kebijakan Peraturan izin mendirikan bangunan di Kecamatan Tondano Selatan.

### 1.3 Tujuan penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis Evaluasi kebijakan izin mendirikan bangunan di Kecamatan Tondano Selatan.

### 1.4 Target Luaran

1. Menemukan apa saja yang mempengaruhi Evaluasi Izin Mendirikan Bangunan di Kecamatan Tondano Selatan Kabupaten Minahasa.

2. Untuk mengetahui dan menganalisis sistem pelayanan Izin Mendirikan Bangunan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kecamatan Tondano Selatan.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. Peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Creswell, mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan metode mengeksplorasi dan memahami makna yang berasal dari permasalahan sosial atau kemanusiaan yang relevan dengan fokus penelitian. Proses penelitian kualitatif berbentuk tindakan. Tindakan tersebut menyangkut: a) prosedur mengajukan pertanyaan kepada informan, b) prosedur memperoleh dan mengumpulkan data yang spesifik dari para informan, c) mendeskripsi dan menganalisis data secara induktif yang dimulai dari tema-tema yang bersifat khusus ke tema-tema yang bersifat umum, d) melakukan penafsiran makna dari data yang diperoleh, membuat gambaran, dan e) meneliti makna kata-kata dari pandangan informan secara naturalistik [5].

Peneliti juga menggunakan pendekatan kualitatif karena cara pandang peneliti dalam mengidentifikasi suatu masalah lebih cenderung kepada pendekatan kualitatif.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian fenomenologis, karena memandang realitas, fakta atau fenomena sosial masyarakat menjadi fokus permasalahan. Alasannya didasarkan pada tujuan penelitian yang bermaksud mengidentifikasi, mendeskripsikan dan menganalisis pemahaman informan secara menyeluruh menyangkut pengalaman sadar terhadap kebijakan izin mendirikan bangunan.

### 2.2 Waktu dan lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di provinsi Sulawesi Utara, Kabupaten Minahasa, Kota Tondano Kecamatan Tondano Selatan. Peneliti mulai melakukan observasi awal pada tanggal 20 Januari 2021.

### 2.3 Sumber data dan informan penelitian.

Penelitian ini dilakukan pada Kecamatan Tondano Selatan Kabupaten Minahasa. Tujuannya adalah, untuk mengetahui mendeskripsikan implemmentasi kebijakan izin mendirikan bangunan dan kebijakan tentang sempadan danau. Dalam kaitan dengan prosedur pengumpulan data, pendekatan fenomenologi-deskriptif memiliki tiga langkah strategis, yakni: intuisi, analisis, dan menjelaskan. Langkah pertama adalah intuisi. Melalui langkah ini peneliti melakukan wawancara secara mendalam tentang kepada para informan tentang realita atau fenomena sosial mengenai

evaluasi kebijakan izin mendirikan bangunan di Kabupaten Minahasa dan menghindari subjektivitas pribadi peneliti, langkah kedua adalah proses analitik. Peneliti mengetahui mendeskripsikan dan menganalisis pola implemmentasi kebijakan, determinan evaluasi kebijakan izin mendirikan bangunan. Langkah ketiga adalah proses menjelaskan. Setelah peneliti memperoleh informasi melalui wawancara mendalam dengan informan tentang pemahamannya mengenai fenomena sosial yang berhubungan dengan evaluasi izin mendirikan bangunan, maka peneliti mendeskripsikan evaluasi kebijakan izin mendirikan bangunan.

Prosedur atau langkah-langkah penelitian ditempuh melalui tahapan: pra-lapangan, tahap kegiatan lapangan dan tahap pasca-lapangan. Pada tahap pra lapangan, akan meliputi beberapa kegiatan yang dilakukan sebagai berikut: a) penyusunan rancangan awal penelitian, b) pengurusan izin penelitian, c) peninjauan lapangan dan penyempurnaan rancangan penelitian, d) pemilihan subjek dan informan dan e) penyiapan piranti pembantu untuk kegiatan lapangan.

Pada tahap kegiatan lapangan dilakukan pengamatan terbatas, studi dokumentasi dan wawancara mendalam (in-depth interview) sebagai teknik pengumpulan data kualitatif. Pengamatan terbatas dilakukan pada kondisi alamiah dan wajar berkaitan dengan fokus dan tujuan penelitian. Pada kegiatan wawancara mendalam (in-depth interview, semi terstruktur (lihat lampiran 2,3 dan 4), peneliti berupaya mendapatkan informasi melalui tatap muka secara fisik dan bertanya-jawab dengan informan. Dengan teknik ini, peneliti berperan sekaligus sebagai informan kunci.

Pada tahap pasca lapangan dilakukan analisis selama pengumpulan data dimaksudkan untuk mengarahkan pada fokus penelitian, mengembangkan pertanyaan-pertanyaan analitik serta memberikan dasar bagi analisis pasca pengumpulan data dimana analisis data dilakukan secara berulang-ulang.

Pada akhir pengamatan atau wawancara, dicatat hasilnya ke dalam lembar catatan lapangan yang berisi: teknik yang digunakan, waktu pengumpulan data dan pencatatannya, tempat wawancara, paparan hasil dan kesan informan.

Berdasarkan langkah-langkah tersebut di atas peneliti melakukan rekonstruksi dalam bentuk deskripsi, narasi argumentasi atau analisis dimana beberapa subtopik disusun secara deduktif dan subtopik lainnya disajikan secara induktif dan ditarik kesimpulan yang berkaitan dengan fokus dan subfokus penelitian

### 2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian ini adalah mendapatkan data. Pengumpulan data dapat dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut:

1. Proses memasuki lokasi penelitian (*Getting in*)

Ketika memasuki lokasi penelitian, peneliti berusaha untuk mengenal kondisi dan situasi sosial dilapangan baik melalui observasi secara langsung maupun tidak langsung, karena dengan hal tersebut dapat memperlancar peneliti untuk proses pengumpulan data selanjutnya.

2. Ketika berada di lokasi penelitian (*Getting along*)

Ketika sudah berada dilokasi penelitian, peneliti memperkenalkan diri dan melapor mengenai maksud dan tujuan peneliti sekaligus menunjukkan semua dokumen yang berkaitan dengan ijin penelitian untuk memperoleh informasi yang selengkapny.

3. Mengumpulkan data (*Logging the data*)

Pengumpulan data ini dibagi dalam 2 (dua) macam, yaitu:

- Wawancara mendalam (*in-depth interview*)  
Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, dimana pihak yang diajak wawancara untuk dimintai pendapat dan ide-ide. Dalam melakukan wawancara, peneliti perlu mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh pemberi informasi.
- Observasi  
Yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung kepada objek yang diteliti dengan tujuan memperoleh bahan yang berkaitan dengan penelitian.

### 2.5 Teknis Analisa Data

Analisis kualitatif yang digunakan oleh peneliti yaitu model analisis interaktif, yaitu model analisis yang membutuhkan tiga komponen berupa reduksi data, sajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi dengan menggunakan interactive mode milik sugiyono.

1. Reduksi data

Mereduksi data bisa diartikan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal penting, dicari pola dan temanya [6]. Dengan mereduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya. Proses reduksi berlangsung terus selama pelaksanaan penelitian bahkan peneliti memulai sebelum pengumpulan data dilakukan dan selesai sampai penelitian berakhir. Reduksi dimulai sewaktu peneliti memutuskan kerangka konseptual wilayah penelitian, permasalahan penelitian, dan pendekatan pengumpulan data yang digunakan. Selama pengumpulan data berlangsung, reduksi data dapat berupa membuat ringkasan, mengkode, memusatkan

tema, membuat batas permasalahan, dan menulis memo.

2. Penyajian data

“Penelitian kualitatif penyajian data dilakuakn dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan sejenisnya”, [6]. Sajian ini merupakan kalimat yang disusun secara logis dan sistematis, sehingga bila dibaca akan bisa mudah dipahami berbagai hal yang terjadi dan memungkinkan peneliti untuk berbuat sesuatu pada analisis ataupun tindakan lain berdasarkan pemahamannya tersebut. Sajian data ini harus mengacu pada rumusan masalah yang telah dirumuskan sebagai pertanyaan penelitian, sehingga narasi yang tersaji merupakan deskripsi mengenai kondisi yang rinci untuk menceritakan dan menjawab setiap permasalahan yang ada. Sajian data selain dalam bentuk narasi kalimat, juga dapat meliputi berbagai jenis matriks, gambar atau skema, jaringan kerja, kaitan kegiatan, dan juga tabel sebagai pendukung narasinya. Dengan melihat suatu penyajian data, peneliti akan melihat apa yang terjadi dan memungkinkan untuk mengajarkan suatu analisis ataupun tindakan lain berdasarkan penelitian tersebut.

3. Penarikan kesimpulan

Kesimpulan disini merupakan temuan baru dan belum pernah ada. Temuan masih berupa remang-remang dan menjadi jelas setelah diteliti, Simpulan perlu diverifikasi agar cukup mantap dan benar-benar bisa dipertanggungjawabkan [6].

Berdasarkan observasi yang dilakukan di lapangan peneliti menemukan bahwa bangunan yang didirikan dipinggir danau tondano Kecamatan Tondano Selatan itu sudah pernah di relokasi di sekitar kelurahan tersebut, pemerintah telah menyediakan perumahan untuk relokasi masyarakat, tetapi seiring berjalannya waktu menurut pendapat warga sekitar, ada pendatang yang membangun kembali bangunan di pinggir danau tersebut, peneliti mengajukan beberapa pertanyaan kepada dinas perizinan mengenai apa ada komunikasi atau pengawasan tentang kebijakan tersebut, staf bagian terkait perizinan mengatakan bahwa dana untuk sosialisasi tersebut belum kunjung datang.

### 2.6 Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data, peneliti menggunakan 4 (empat) kriteria utama yang dikemukakan oleh Lincoln dan Guba guna menjamin keabsahan data penelitian kualitatif, yaitu [7]:

1. Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Uji kredibilitas atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan,

- triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, dan analisis kasus negative, dan member check.
2. Derajat Keteralihan (*Transferbility*)  
Transferbility ini merupakan validitas eksternal yang menunjukkan derajat ketepatan. Peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya. Dengan demikian maka pembaca menjadi lebih jelas atas hasil penelitian tersebut, sehingga dapat memutuskan dapat atau tidaknya untuk mengaplikasi hasil penelitian.
  3. Derajat Ketergantungan (*Dependability*)  
Dalam penelitian kualitatif, *dependability* disebut reliabilitas. Suatu penelitian yang reliable adalah apabila orang lain dapat mengulang/mereplikasi proses penelitian tersebut. Dalam penelitian kualitatif uji *dependability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan data, sampai membuat kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti.
  4. Derajat Kepastian (*Confirmability*)  
Pengujian *confirmability* dalam penelitian kualitatif disebut dengan uji obyektifitas penelitian. Peneliti dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Dalam penelitian ini, uji *confirmability* mirip dengan uji *dependability* sehingga pengujian dapat dilakukan secara bersamaan. Menguji *confirmability* berarti menguji hasil penelitian dikaitkan dengan proses yang dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi standar *confirmability*. Dalam penelitian, jangan sampai proses tidak ada, tetapi hasilnya ada.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### 3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Secara geografis Kabupaten Minahasa memiliki luas 1.141,63 km<sup>2</sup>. Yang terdiri dari 227 desa, 43 kelurahan, dan 25 kecamatan. Ibu kota Kabupaten Minahasa adalah Tondano, Jumlah penduduk Kabupaten Minahasa tahun 2019 adalah 342.110 jiwa. Batas wilayah Kabupaten Minahasa, sebagai berikut : Sebelah utara Laut Sulawesi, kota Manado dan kota Tomohon; Sebelah selatan Laut Maluku dan kota Tomohon; Sebelah barat Kabupaten Minahasa Selatan dan kota Tomohon; Sebelah timur Laut Maluku, Kabupaten Minahasa Utara dan kota Tomohon.

Visi dan Misi Kabupaten Minahasa yaitu :

- Visi: Minahasa Maju Dalam Ekonomi Dan Budaya, Berdaulat, Adil, dan Sejahtera
- Misi:

1. Meningkatkan Pembangunan Sumber Daya Manusia Yang Berbudaya Dan Berdaya Saing.
2. Mewujudkan Kemandirian Ekonomi Dengan Mendorong Sektor Pertanian, Perikanan, Dan Pariwisata.
3. Mewujudkan Pengembangan Kewilayahan Dengan Prinsip Pembangunan Berkelanjutan.
4. Meningkatkan Pemerataan Kesejahteraan Masyarakat Yang Berkeadilan.
5. Memantapkan Manajemen Birokrasi Yang Profesional Melalui Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik.

#### 3.2 Deskripsi Hasil Penelitian

##### 3.2.1 Evaluasi Kebijakan Ijin Mendirikan Bangunan Di Kecamatan Tondano Selatan Kecamatan Tondano Selatan Kabupaten Minahasa

Agar terciptanya bangunan disempadan danau yang tertata dengan baik, memenuhi syarat dan tidak merusak lingkungan sekitar, pemerintah Indonesia mengeluarkan peraturan tentang ijin mendirikan bangunan, yang diatur dalam peraturan menteri pekerjaan umum dan perumahan rakyat republik Indonesia nomor 28/prt/m/2015 pasal 20 tentang penetapan garis sempadan sungai dan garis sempadan danau, juga diatur dalam peraturan daerah provinsi Sulawesi utara No.11 tahun 2006 tentang sempadan sumber air, dan juga diatur peraturan pemerintah No.36 tahun 2005 tentang bangunan gedung. Untuk mengetahui seperti apa Evaluasi kebijakan ijin mendirikan bangunan di Kecamatan Tondano Selatan kecamatan tondano selatan maka peneliti mengambil acuan dalam peraturan pemerintah No.36 tahun 2005 tentang bangunan gedung.

##### 3.2.1.1. Evaluasi Tujuan Dan Ukuran Kebijakan

Berdasarkan hal diatas maka peneliti melakukan wawancara terkait Evaluasi kebijakan ijin mendirikan bangunan (IMB) di Kecamatan Tondano Selatan, dalam tahapan ukuran dan tujuan kebijakan kepada informan selaku Camat Kecamatan Tondano Selatan Kecamatan Tondano Selatan dengan memberikan pertanyaan: "Bagaimana proses Evaluasi kebijakan ijin mendirikan bangunan di Kecamatan Tondano Selatan kecamatan tondano selatan?".

Berdasarkan wawancara kepada informan maka bisa dilihat dalam proses Evaluasi kebijakan ijin mendirikan bangunan di Kecamatan Tondano Selatan kecamatan tondano selatan seusia kenyataan dilapangan bahwa dalam indikator pertama ukuran dan tujuan suatu kebijakan belum terevaluasi dengan baik, baik dari segi ukuran maupun tujuan ,

kurangnya pengetahuan para aparat pemerintah tentang proses evaluasi kebijakan ijin mendirikan bangunan, menjadi suatu penghambat terevaluasinya kebijakan ijin mendirikan bangunan ini dengan baik, bahkan masalah ini tidak hanya mencakup satu daerah atau desa saja tetapi seluruh daerah di Indonesia masih mengalami permasalahan yang sama.

### 3.2.1.2. Sumber daya pendukung proses kebijakan

Peneliti melakukan wawancara masih terkait dengan proses evaluasi kebijakan ijin mendirikan bangunan di Kecamatan Tondano Selatan kecamatan tondano selatan kabupaten minahasa, dalam indikator sumber daya pendukung kebijakan dengan pertanyaan: “Bagaimana kesiapan pemerintah dalam mendukung kebijakan ini, apa langkah yang dilakukan pemerintah agar terciptanya sumber daya yang mampu menyelesaikan permasalahan dalam perizinan ini?”.

Dari pernyataan kelima informan dapat ditarik kesimpulan bahwa perizinan adalah suatu hal yang sangat penting, dalam mendukung kebijakan ijin mendirikan bangunan tersebut pemerintah telah melakukan berbagai cara tetapi untuk beberapa tahun terakhir belum ada tindakan lagi dari pemerintah, tidak bisa dipungkiri masalah pandemic ini juga salah satu penghambat terevaluasinya dengan baik suatu kebijakan termasuk kebijakan ijin mendirikan bangunan.

### 3.2.1.3. Karakteristik Dan Sikap Agen Pelaksana

Untuk mengetahui bagaimana karakteristik atau sikap para implementor dalam mengevaluasi kebijakan ijin mendirikan bangunan di Kecamatan Tondano Selatan peneliti melakukan wawancara kepada informan selaku Camat Kecamatan Tondano Selatan dengan pertanyaan: “Bagaimana sikap dan tindakan bapak/ibu dalam mengevaluasi kebijakan ini?” dan dapat ditarik kesimpulan bahwa pemerintah berusaha semaksimal mungkin untuk menunjang proses evaluasi kebijakan ijin mendirikan bangunan hanya saja untuk sekarang belum ada tindakan langsung dari para implementor kebijakan.

### 3.2.1.4 Komunikasi Antar Organisasi Dan aktivitas pelaksana

Untuk mengetahui komunikasi antar organisasi dan aktivitas pelaksana kebijakan peneliti melakukan wawancara kepada informan CM selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu dengan pertanyaan: “Apakah dalam proses evaluasi kebijakan ijin mendirikan bangunan ada komunikasi antar lembaga organisasi terkait, dan dengan masyarakat?” dan dapat disimpulkan bahwa sejauh ini belum ada sosialisasi dan tindakan dari pemerintah dalam mengatasi masalah perizinan ini.

### 3.2.1.5 Lingkungan Ekonomi sosial dan politik

Peneliti melakukan wawancara masih terkait dengan Evaluasi Kebijakan Ijin Mendirikan

Bangunan Di Kecamatan Tondano Selatan Kecamatan Tondano Selatan Kabupaten Minahasa, kepada CM selaku Kepala Bidang Pelayanan Perizinan Terpadu dengan pertanyaan: “bagaimana cara pemerintah dalam mengevaluasi kebijakan ijin mendirikan bangunan di Kecamatan Tondano Selatan di era pandemic, ekonomi sosial dan politik yang tidak menentu ini?” dan dapat disimpulkan bahwa keadaan ekonomi sosial dan lingkungan sekarang menjadi salah satu masalah bagi pemerintah untuk mengevaluasi kebijakan ijin mendirikan bangunan, karena bagaimana mereka mau mengurus perizinan kalau himbuan dari pemerintah pusat membatasi aktivitas masyarakat untuk keluar dari rumah kecuali untuk kepentingan yang memang sangat mengharuskan mereka untuk keluar dari rumah.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil data penelitian yang telah diuraikan oleh peneliti di bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan yang dituangkan dalam penelitian ini yaitu:

1. Para aparat pemerintah kurang mengetahui tentang proses evaluasi kebijakan ijin mendirikan bangunan, bahkan pemerintah di dinas perizinan kurang menguasai tentang peraturan ijin mendirikan bangunan
2. Dari sekian banyak Bangunan di Kecamatan Tondano Selatan yang berjumlah 350 hanya 10 bangunan yang telah memiliki izin
3. Kurangnya sosialisasi dari pemerintah membuat rendahnya kesadaran masyarakat dalam pengurusan ijin mendirikan bangunan di kecamatan tondano selatan
4. Sampai saat ini belum ada lagi tindakan dari aparat pemerintah terkait bangunan yang tidak memiliki di kecamatan tondano barat karena dulu pernah dibuat perumahan untuk relokasi masyarakat disempadan danau tondano, namun dalam prosesnya kurangnya pengawasan pemerintah membuat hal yang sama terjadi kembali.

Pandemic virus corona membuat terhambatnya proses evaluasi kebijakan ijin mendirikan bangunan, karena terbatasnya aktivitas masyarakat diluar rumah dan dipekerjakannya pemerintah dirumah dan hanya melayani secara online membuat system pelayanan berbasis onlinetetapi itu juga menjadi tantangan tersendiri dari pemerintah.

## Referensi

- [1] V. Kumurur, “Aspek Strategis Pengelolaan Danau Tondano Secara Terpadu”, 2002. (<https://konservasidanautondano.wordpress.com/manado> 2019)

- [2] Peraturan Menteri Pekerjaan umum dan perumahan rakyat Republik Indonesia No.28 tahun 2015 Tentang Penetapan Garis Sempadan Danau.
- [3] Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara No.11 Tahun 2006 Tentang Sempadan Sumber Air.
- [4] Peraturan Pemerintah No.36 tahun 2005 Tentang bangunan Gedung.
- [5] Creswell, "Research design: pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan mixed," Yogyakarta: PT Pustaka Pelajar, 2010.
- [6] Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif R&D*," Bandung: Alfabeta, 2012.
- [7] Moleong, "*Metodologi Penelitian Kualitatif. Edisi Revisi*," Bandung : PT Remaja Rosdakarya, 2007.

## Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (Ppkm) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow

Abdul Rahman Dilapanga<sup>a, 1\*</sup>

<sup>a</sup> Universitas Negeri Manado, Prodi Ilmu Administrasi Negara, Manado, Indonesia

<sup>1</sup> [abduhmandilapanga@unima.ac.id](mailto:abduhmandilapanga@unima.ac.id) \*

### INFO ARTIKEL

**Key word:**  
Employee,  
Disdukcapil,  
Bolaang Mongondow

### ABSTRACT

*This study aims to analyze and interpret the Responsiveness of Public Services in the Era of Restrictions on Community Activities at the Population and Civil Registry Office of Bolaang Mongondow Regency, using a qualitative descriptive research approach at the Department of Population and Civil Registry of Bolaang Mongondow Regency. The results found are that employees at the Population and Civil Registry Office of Bolaang Mongondow Regency respond to every community / applicant who wants to get service with excellence and totality and in accordance with existing procedures by implementing the Enforcement of Community Activity Restrictions (PPKM) with the attitude and communication provided by the community. Disdukcapil employees who can be said to be good so that people feel comfortable.*

### INTISARI

**Kata kunci:**  
Pegawai,  
Disdukcapil,  
Bolaang Mongondow

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menginterpretasikan Responsivitas Pelayanan Publik di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow, dengan menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. Hasil yang ditemukan adalah para Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow merespon setiap masyarakat / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan prima dan totalitas dan sesuai dengan prosedur yang ada dengan menerapkan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dengan sikap dan komunikasi yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil yang dapat dikatakan baik sehingga masyarakat merasa nyaman.

Copyright © 2021 (Abdul Rahman Dilapanga). All Right Reserved

### 1. Pendahuluan

Pada hakekatnya pelayanan publik merupakan hak masyarakat yang oleh masyarakat diberikan mandat kepada negara untuk

menyelenggarakannya, oleh karena itu negara dalam hal ini pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan kepada setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Hal ini menjadi bahan

\* Korespondensi Penulis; e-mail: [abduhmandilapanga@unima.ac.id](mailto:abduhmandilapanga@unima.ac.id)

pertimbangan DPR-RI dalam pengesahan UU No: 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, “bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945” [1].

Pelayanan publik berarti memberikan layanan barang ataupun jasa yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang, baik yang dilakukan oleh individu, kelompok masyarakat, ataupun organisasi pemerintah maupun swasta untuk memberikan bantuan dan kemudahan bagi masyarakat sehingga kebutuhannya terpenuhi. Thoha mengemukakan “pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan” [2].

Dalam UU No: 25 Tahun 2009, pasal 1, ayat (1) dirumuskan bahwa: “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Selanjutnya dalam ayat (2) disebutkan “Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik” [1].

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow adalah salah satu institusi negara atau organisasi perangkat daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik. Dalam UU Nomor; 25 tahun 2009 pasal 1, ayat (4) dirumuskan; “Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik [1].

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil mengemban tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan di bidang administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, meliputi aspek fasilitasi pelayanan administrasi kependudukan serta pengelolaan informasi administrasi kependudukan dan pemanfaatan data. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor: 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang RI No: 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan pasal 18 ayat (1) dan (2) dirumuskan

[3]:

- (1) Bupati/walikota menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan di daerah kabupaten/kota.
- (2) Dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan sebagaimana dimaksud pada ayat (1), bupati/walikota memiliki kewenangan meliputi:
  - a. koordinasi penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan;
  - b. pembentukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota;
  - c. pengaturan teknis penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  - d. pelaksanaan kegiatan pelayanan masyarakat di bidang Administrasi Kependudukan;
  - e. penugasan kepala desa atau yang disebut dengan nama lain untuk menyelenggarakan sebagian urusan Administrasi Kependudukan;
  - f. penyajian data kependudukan berskala kabupaten//kota yang berasal dari Data Kependudukan yang telah dikonsolidasikan dan dibersihkan oleh Kementerian; dan
  - g. koordinasi pengawasan dan penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan.

Selanjutnya dalam Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 dirumuskan bahwa: Dalam menyelenggarakan urusan Administrasi Kependudukan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota sesuai PP No: 40 Tahun 2019, pasal 26 melaksanakan [3]:

- a. koordinasi dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama kabupaten/kota dan pengadilan agama yang berkaitan dengan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam;
- b. koordinasi dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama kabupaten/kota dalam memelihara hubungan timbal balik melalui pembinaan masing-masing kepada instansi vertikal dan UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota;
- c. koordinasi antarlembaga Pemerintah dan lembaga non-Pemerintah di kabupaten/kota dalam penertiban pelayanan Administrasi Kependudukan;

- d. penyusunan tata cara perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi, dan pengendalian urusan Administrasi Kependudukan di kabupaten/kota;
- e. pengadaan blangko Dokumen Kependudukan selain blangko KTP-el, formulir, dan buku untuk pelayanan pendaftaran Penduduk dan pencatatan sipil sesuai dengan kebutuhan;
- f. pengelolaan dan pelaporan penggunaan blangko Dokumen Kependudukan, formulir, dan buku untuk pelayanan pendaftaran Penduduk dan pencatatan sipil;
- g. pembinaan, pembimbingan, dan supervisi terhadap pelaksanaan tugas UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota, termasuk meminta laporan pelaksanaan tugas UPT Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota yang berkaitan dengan pelayanan Pencatatan Sipil;
- h. pembinaan, pembimbingan, dan supervisi terhadap penugasan kepada desa atau yang disebut dengan nama lain;
- i. pelayanan secara aktif pendaftaran peristiwa kependudukan dan pencatatan peristiwa penting;
- j. penerimaan dan permintaan Data Kependudukan dari Perwakilan Republik Indonesia melalui Menteri;
- k. fasilitasi penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan;
- l. penyelenggaraan pemanfaatan Data Kependudukan;
- m. sosialisasi penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan;
- n. kerja sama dengan organisasi kemasyarakatan dan perguruan tinggi;
- o. komunikasi, informasi, dan edukasi kepada pemangku kepentingan dan masyarakat;
- p. penyajian Data Kependudukan yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan;
- q. supervisi bersama dengan kantor kementerian yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang agama kabupaten/kota dan pengadilan agama mengenai pelaporan pencatatan nikah, talak, cerai, dan rujuk bagi Penduduk yang beragama Islam dalam rangka pembangunan basis Data Kependudukan; dan
- r. pengawasan penyelenggaraan urusan Administrasi Kependudukan.

Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow adalah satu organisasi atau instansi penyelenggara layanan publik yang terkait dengan tugas pokoknya yaitu layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil di daerah. Eketivitas pelaksanaan tugas pokoknya dalam pelayanan publik tentunya dipengaruhi oleh

berbagai faktor yang saling berhubungan dan mempengaruhinya, baik itu yang berhubungan dengan keadaan sosial, politik, ekonomi, keamanan bahkan bencana (alam dan non alam).

Awal tahun 2020 dunia dikejutkan dengan bencana non alam yaitu *Virus Corona* yang awalnya ditemukan di Kota Wuhan Tiongkok, kemudian dengan cepat menyebar ke seluruh penjuru dunia, termasuk Indonesia, yang kemudian oleh World Health Organization (WHO) ditetapkan sebagai *Pandemic Covid-19*. Penyebarannya yang begitu cepat mengakibatkan pemerintah diberbagai dunia mengambil langkah-langkah strategis untuk mencegah penyebarannya, mulai dari kebijakan *Lock Down*, pembatasan sosial (*social distancing*), dan pembatasan jarak (*physical distancing*) [4].

Indonesia sendiri tidak sampai menempuh kebijakan *lock down*, namun menempuh kebijakan pembatasan sosial (*social distancing*), dan pembatasan jarak (*physical distancing*), oleh karena itu pemerintah daerah diberbagai daerah mengajukan permohonan menerapkan kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB), hingga kemudian pemerintah menetapkan kebijakan tatanan kehidupan normal baru (*new normal*), hingga kemudian pemerintah memperkenalkan kebijakan baru yaitu Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) di Pulau Jawa dan Bali, kemudian pemerintah pemerintah memberlakukan PPKM mikro di 7 provinsi, kemudian diikuti oleh daerah-daerah lain. Semua kebijakan tersebut di atas, bermuara pada pembatasan berbagai kegiatan masyarakat baik di pusat-pusat perbelanjaan, sekolah, tempat-tempat ibadah, hingga perkantoran dan tempat-tempat publik seperti tempat-tempat wisata dan sebagainya [5].

Khusus pembatasan di perkantoran, pada masa PPKM diberlakukan ketentuan *25% work from office*, dan *75% work from home*. Sementara pada PPKM mikro diberlakukan ketentuan *50% work from office* dan *50% work from home*. Berbagai pembatasan tersebut dengan sendirinya akan berdampak pada pelayanan kepada masyarakat, termasuk di dalamnya Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow, yang dalam kegiatan berhadapan langsung dengan memberikan layanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil kepada masyarakat. Menghadapi situasi ini birokrasi yang langsung bersentuhan dengan pelayanan publik dituntut tanggap terhadap kebutuhan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang permasalahan tersebut, maka peneliti mengajukan usulan penelitian dengan judul : RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA PEMBERLAKUAN PEMBATASAN KEGIATAN MASYARAKAT (PPKM) PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN BOLAANG

## MONGONDOW.

### 1.1 Rumusan Masalah

Secara operasional permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut: Bagaimanakah Responsivitas Pelayanan Publik di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow?

### 1.2 Tujuan Khusus

Adapun tujuan penelitian ini adalah menggali, menganalisis dan menginterpretasikan Responsivitas Pelayanan Publik di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif yaitu berusaha mendapatkan informasi yang selengkap mungkin, menganalisis dan menginterpretasikan tentang Responsivitas Pelayanan Publik di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow.

### 2.1 Fokus Penelitian

Fokus utama penelitian ini yaitu Responsivitas Pelayanan Publik di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. Implementasi Program Penataan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan di dalamnya terdapat kegiatan-kegiatan yang menunjang fasilitasi dan produksi dokumen Kependudukan dan Pencatatan Sipil, menyangkut Mekanisme atau Proses Pembuatan Dokumen KK, KTP-El, Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Akta Perkawinan. Fokus utama tersebut di atas dalam penelitian ini dijabarkan ke dalam dua situasi yang berbeda yaitu:

1. Kebijakan layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di era PPKM
2. Mekanisme layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di era PPKM
  - a. Layanan Daring
  - b. Layanan Luring (Layanan di Kantor, Layanan Keliling)
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi layanan administrasi kependudukan dan catatan sipil di era PPKM.

### 2.2 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow.

### 2.3 Sumber Data

- a. Key informan sebagai informan utama dalam penelitian ini ditentukan secara sengaja (*purposive sampling*) adalah Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow, sedangkan sampel selanjutnya ditentukan dengan menggunakan teknik *snowball sampling*.
- b. Situasi dan Peristiwa Sosial yang dapat teramati selama proses penelitian berlangsung.
- c. Dokumen yaitu dokumen-dokumen yang berhubungan dengan fokus penelitian.

### 2.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: a) Wawancara mendalam (*indepth interview*), b. Observasi, dan c. Dokumentasi [6].

### 2.5 Teknik Analisis Data

Teknik Analisis Data menurut Sugiyono analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain [7]. Teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif dari Miles dan Huberman mengemukakan terdapat 3 langkah dalam analisis data, yaitu reduksi data, display data, dan verifikasi [8].

### 2.6 Keabsahan Data

Untuk menentukan keabsahan data dalam penelitian kualitatif harus memenuhi beberapa persyaratan atau kriteria sebagaimana dikemukakan oleh Moleong dan Nasution yang dalam pemeriksaan keabsahan data menggunakan empat kriteria yaitu: derajat kepercayaan (*credibility*), keteralihan (*transferability*), ketergantungan (*dependability*) dan kepastian (*confirmability*) [9].

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Amandemen Keempat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pasal 28 B Ayat 2 menyebutkan bahwa setiap anak berhak atas kelangsungan hidup, tumbuh, dan berkembang serta berhak atas perlindungan dari kekerasan dan diskriminasi. Anak dari sisi kehidupan berbangsa dan bernegara adalah masa depan bangsa dan generasi penerus cita-cita bangsa, sehingga Negara berkewajiban memenuhi hak setiap anak atas

kelangsungan hidup, tumbuh dan berkembang, dan mendapatkan perlindungan dari tindak kekerasan dan diskriminasi [10].

Berdasarkan Undang-undang Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Azasi Manusia Pasal 52 ayat 1 menyebutkan setiap anak berhak atas perlindungan oleh orang tua, keluarga, masyarakat, dan Negara [11]. Salah satu hal penting yang melekat pada diri kita adalah Kartu Tanda Kependudukan, Akta Kelahiran, Akta kematian, dan Akta perceraian. Menurut Undang-undang Nomor 23 tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan bahwa "Administrasi Kependudukan" adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi, administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik [12].

Bahwa efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah perlu ditingkatkan dengan lebih memperhatikan aspek-aspek hubungan antar susunan pemerintahan dan antar pemerintahan daerah, potensi dan keanekaragaman daerah, peluang dan tantangan persaingan global dengan memberikan kewenangan yang seluas-luasnya kepada daerah disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintah daerah. Pemerintah mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat karena sudah menjadi peran pemerintah sebagai abdi rakyat dan abdi negara yang baik. Melalui kebijakan yang ditetapkan, pemerintah berupaya memberikan sesuatu yang maksimal dalam rangka penyelenggaraan kehidupan bernegara yang berorientasi pada kemakmuran dan keseimbangan rakyatnya.

Tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow adalah melaksanakan sebahagian kewenangan Pemerintah Kabupaten Bolaang Mongondow dibidang kependudukan dan Pencatatan sipil. Dan fungsi Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil adalah:

1. Menyelenggarakan pelayanan dalam bidang Kependudukan dan Pencatatan Sipil.
2. Menyusun program Kebijakan dalam bidang kependudukan dan Pencatatan Sipil.
3. Melaksanakan pelayanan, administrasi dalam bidang Kependudukan, Akta kelahiran, kematian, perceraian, perubahan nama dan pengakuan anak.
4. Menyusun kebijakan operasional keluarga pra sejahtera
5. Melaksanakan pengawasan dan pengendalian jumlah penduduk
6. Pengelolaan administrasi umum yang meliputi ketatausahaan, kepegawaian,

keuangan, perlengkapan, perencanaan, dan organisasi dinas.

7. Melaksanakan tugas-tugas yang diberikan oleh kepala Daerah sesuai dengan bidang tugasnya.

### 3.2 Hasil dan Pembahasan

Dalam Bagian ini penulis akan memaparkan hasil penelitian tentang hal yang berkaitan dengan responsivitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. Dalam mencapai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, maka diperlukan adanya responsivitas atau daya tanggap pelayanan publik Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow. Responsivitas ini berkaitan dengan kemampuan untuk mengetahui dan memahami kebutuhan maupun keinginan masyarakatnya, sehingga pelayanan yang diberikan Disdukcapil dapat sesuai dengan apa yang diinginkan oleh masyarakat. Untuk melihat responsivitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow, penulis menggunakan empat indikator responsivitas menurut Zeithaml, dalam Hardyansyah yaitu [13]:

3.2.1 Merespon setiap masyarakat / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan

Indikator ini mencakup sikap dan komunikasi yang baik dari Pegawai ketika ada masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. Sikap adalah sekumpulan respon yang konsisten terhadap objek social menurut campbel dalam Notoatmodjo, Sikap yang baik yang dimaksud disini seperti keramahan, kesopanan dan keadilan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow kepada masyarakat Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Sikap yang baik ini merupakan langkah awal untuk menunjukkan bahwa Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow telah siap dan mau melayani atau merespon masyarakat sehingga masyarakat dapat merasa diterima dengan baik oleh Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow [14].

Selain sikap, komunikasi yang baik juga diperlukan pada indikator ini. Komunikasi merupakan proses dimana dua orang atau lebih melakukan pertukaran informasi antar satu sama lain [15]. Dengan komunikasi yang baik maka masyarakat akan dengan mudah memahami informasi yang disampaikan oleh Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow. Sikap dan komunikasi Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow ketika melayani masyarakat merupakan hal awal yang memberikan kesan pada masyarakat mengenai pelayanan Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow tersebut di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Sikap yang baik, ramah, dan sopan dari Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow akan membuat masyarakat merasa nyaman dan akan merasa diterima dengan baik oleh

para Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow.

3.2.2 Pegawai melakukan pelayanan dengan cepat

Indikator kecepatan melayani ini merupakan kesigapan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow dalam melayani masyarakat. Pegawai yang melakukan pelayanan dengan cepat dapat dilihat dari kesigapannya. Kesigapan ini ditunjukkan dengan adanya Pegawai yang cekatan dan segera melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan, serta menanggapi dengan cepat apabila ada masyarakat yang bertanya. Walaupun berada di tengah Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) namun Kecepatan melayani dengan baik telah diberikan pihak Pegawai kepada masyarakat sangat cepat sehingga masyarakat merasa Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow sigap dan tulus melayani masyarakat jika mengalami masalah dan dapat disimpulkan pelayanan dengan cepat telah diberikan oleh Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow dibuktikan dengan tidak adanya keluhan masyarakat mengenai keterlambatan pelayanan.

3.2.3 Pegawai melakukan pelayanan dengan cermat

Pelayanan dengan cermat yaitu fokus, sungguh-sungguh dan teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan. sungguh berarti melakukan sesuatu dengan benar di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Kecermatan dalam penyelidikan maupun pembicaraan dalam penyampaian informasi terhadap masyarakat merupakan salah satu factor yang berdampak besar terhadap kepercayaan masyarakat. Kecermatan Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow ini dilakukan dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dan selalu mengingat bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah untuk memberikan rasa aman, nyaman kepada masyarakat dan membuat masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Dapat disimpulkan mengenai indikator kecermatan dalam melayani, Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow telah melakukan pelayanan dengan cermat dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat selaku penerima layanan di Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow tersebut.

4.2.4 Pegawai melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat

Pelayanan dengan waktu yang tepat yang dimaksud disini adalah pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak mengulur-ngulur waktu dalam melayani masyarakat dan kedisiplinan para Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow dalam melayani masyarakat Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Ketepatan waktu Pegawai

sangat penting, sebab jika terlambat masyarakat akan merasa kecewa terhadap pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow ini. Ketepatan waktu ini juga merupakan salah satu factor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Ketepatan waktu sangat menentukan penilaian masyarakat mengenai baik tidaknya pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan.

## Kesimpulan

Kesimpulan yang didapatkan mengenai Responsivitas Pelayanan Publik Di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow, adalah dimana Para Pegawai di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Bolaang Mongondow merespon setiap masyarakat / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan dengan prima dan totalitas walaupun masih berada di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) dengan sikap dan komunikasi yang diberikan oleh pegawai Disdukcapil yang dapat dikatakan baik sehingga masyarakat merasa nyaman. Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow melakukan pelayanan dengan cepat kesigapan dan ketulusan. Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow dalam melayani masyarakat dapat dilihat dari kesigapannya dalam melayani masyarakat. Kesigapan ini ditunjukkan dengan adanya Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow yang cekatan dan segera melayani masyarakat yang membutuhkan bantuan, serta menanggapi dengan cepat apabila ada masyarakat yang ingin Mengurus keluhan ataupun permintaan pembuatan SIM, KTP ataupun KK walaupun berada di Era Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM). Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow melakukan pelayanan dengan cermat dengan melayani masyarakat dengan fokus, bersungguh-sungguh dan teliti baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan. Pegawai Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat dengan ketepatan waktu melayani yang dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan dan kedisiplinan pegawai Disdukcapil Kabupaten Bolaang Mongondow, serta tidak tidak terjadi kesalahan dalam melayani

## Referensi

- [1] P. Publik and P. R. Indonesia, "UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik",," *UU Nomor 25 Tahun 2009 Tentang "Pelayanan Publik"*, 2009.
- [2] T. Miftah, *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*,. Jakarta: Kencana, 2012.
- [3] *Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2019 tentang Pelaksanaan Undang-*

- Undang Republik Indonesia Nomor: 24 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Undang-Undang RI No: 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan.* .
- [4] U. T. Wijayanti, "Pandemi Covid-19," *Analisis Faktor Penyebab Perceraioan Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Banyumas*, vol. 14. 2021.
- [5] U. Napitu, Corry, and M. K. D. Matondang, "Sosialisasi pembatasan pelaksanaan kegiatan masyarakat (PPKM) mikro di kelurahan bah Kapul," *Community Dev. J.*, vol. 2, no. 2, 2021.
- [6] A. Dilapanga, "Pengembangan Organisasi," vol. 1, no. 2, pp. 6–11, 2016.
- [7] Sugiyono, "Memahami Penelitian Kualitatif," *Bandung Alf.*, 2016.
- [8] M. Miles, M. B. & Huberman, *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit Universitas Indonesia: Penerbit Universitas Indonesia, 1992.
- [9] L. J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. 2017.
- [10] UUD 45, "Undang-undang Dasar RI Tahun 1945," *Dep. Kesehat. RI*, 1945.
- [11] Presiden Republik Indonesia, "Undang-Undang No . 39 Tahun 1999 Tentang : Hak Asasi Manusia," *Undang. Republik Indones. Nomor 39 Thn 1999 tentang Hak Asasi Mns.*, no. 39, 1999.
- [12] "Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan." 2006.
- [13] Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik*. 2011.
- [14] Notoatmodjo, "Notoatmodjo," *Pengetah. Sikap dan Perilaku*, vol. 2, no. 1, 2014.
- [15] J. A. Sonquist, " Communication Networks: Toward a New Paradigm for Research. Everett M. Rogers , D. Lawrence Kincaid ," *Am. J. Sociol.*, vol. 89, no. 4, 1984.

## Implementasi Peraturan Daerah Sulawesi Utara No.1 Tahun 2014 Pasal 55 Ayat 1 mengenai Kawasan Pariwisata Alam (Studi Kasus pada Bantaran Danau Tondano

Sisca Kairupan\*, Marthinus Mandagi<sup>a, 1\*</sup>

<sup>ab</sup> Universitas Negeri Manado, Prodi Ilmu Administrasi Negara, Manado, Indonesia

<sup>1</sup> [siscakairupan@unima.ac.id](mailto:siscakairupan@unima.ac.id) \*; <sup>2</sup> [marthinusmandagi@unima.ac.id](mailto:marthinusmandagi@unima.ac.id) ;

### INFO ARTIKEL

**Key word:**  
Tourism Management,  
Implementation,  
Community Participation

### ABSTRACT

*The objectives of this study are: 1) To describe and analyze the management in accordance with the North Sulawesi Regional Regulation Number 1 of 2014 Article 55 Paragraph 3 concerning Nature Tourism Areas, in the management of tourism on the Lake Tondano Bank and its contribution to the local community; 2) Describe and analyze the factors that influence tourism management in the Lake Tondano area, Minahasa Regency for the benefit of the local community. This research uses descriptive qualitative method and naturalistic paradigm. The result of this research is that the implementation of North Sulawesi Regional Regulation No. 1 of 2014 Article 55 Paragraph 3 regarding Natural Tourism Areas has not been implemented properly in terms of inadequate accommodation, facilities, infrastructure and utilization of natural tourism potential that has not been optimal but in its development Bantaran Lake Tondano is very developed, seen from its potential including the condition of natural stars in this area which has beautiful natural panoramas, cool air, and clear water.*

### INTISARI

**Kata kunci:**  
Pengelolaan Pariwisata,  
Implementasi,  
Partisipasi Masyarakat.

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Mendeskripsikan dan menganalisis pengelolaan sesuai dengan Peraturan Daerah Sulawesi Utara Nomor 1 Tahun 2014 Pasal 55 Ayat 3 tentang Kawasan Wisata Alam, dalam pengelolaan pariwisata di Bantaran Danau Tondano dan kontribusinya kepada masyarakat setempat; 2) Mendeskripsikan dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan pariwisata di kawasan Danau Tondano Kabupaten Minahasa untuk kepentingan masyarakat setempat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dan paradigma naturalistik. Hasil dari penelitian ini adalah Implementasi Peraturan Daerah Sulawesi Utara No.1 Tahun 2014 Pasal 55 Ayat 3 mengenai Kawasan Pariwisata Alam belum terlaksana dengan baik dilihat dari akomodasi, fasilitas, sarana, prasarana kurang memadai dan pemanfaatan potensi wisata alam yang belum optimal namun dalam pengembangannya Bantaran Danau Tondano sangat bisa dikembangkan dilihat dari potensi tersebut meliputi kondisi bintang alam pada kawasan ini yang memiliki keindahan panorama alam, udara yang sejuk, dan kejernihan air.

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang dan Permasalahan

Sebagai modal dasar pengembangan pariwisata yaitu alam dan budaya, meliputi alam dengan segala bentuk dan wujudnya berupa pemandangan alam, panorama, pegunungan, hutan, pantai dan lain sebagainya. Sedangkan kebudayaan berfungsi sebagai kebudayaan di bidang kebudayaan, seperti kehidupan masyarakat, kesenian, peninggalan sejarah, nilai-nilai adat, museum, arkeologi sastra. Kedua potensi tersebut memiliki kekuatan dan nilai masing-masing dalam upaya menempatkan keunggulan tersebut sebagai bagian penting dalam pengembangan pariwisata.

Pariwisata merupakan salah satu aset yang dapat dikembangkan oleh suatu daerah / daerah guna meningkatkan kunjungan wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Peningkatan kunjungan wisatawan berdampak positif terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat baik di sekitar lokasi wisata maupun kawasan secara keseluruhan. Meningkatnya pertumbuhan ekonomi masyarakat dan daerah juga akan berdampak positif pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang dapat mendukung pembangunan di berbagai sektor dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat [1].

Potensi sumberdaya internal memiliki arti, kekuatan dan karakter tersendiri dalam mendukung pengembangan pariwisata. Salah satu sumber daya alam yang dapat memberikan pendorong bagi tumbuh kembangnya pariwisata adalah sumber daya berupa danau. Potensi danau sebagai objek wisata memiliki karakter tersendiri. Danau merupakan suatu tempat dimana perpaduan antara ketersediaan air dengan keindahan wujud dalam bentuk yang indah dan menarik serta bernuansa alam dimana air berperan penting dalam memberikan kehidupan pada sekitarnya. Danau merupakan potensi yang dapat dikembangkan sebagai obyek dan daya tarik wisata. Jika dilihat secara fungsional, danau berfungsi sebagai empat tempat penampungan air atau menampung air dari mata air dan mempunyai fungsi yang dapat memelihara hidrologi, selain itu danau juga dikaitkan sebagai fungsi irigasi dimana fungsi air di wilayah tertentu digunakan sebagai pemenuhannya. air untuk irigasi, elektrifikasi dan pemenuhan kebutuhan air. orang lain untuk masyarakat [2].

Keberadaan situ / danau / waduk dapat dikembangkan sebagai Pariwisata danau dalam pengembangannya perlu memperhatikan beberapa kriteria pengembangan Pariwisata danau seperti :

1. Mewujudkan kesadaran wisatawan tentang konservasi sumber daya alam melalui pemanfaatan sumber daya

pariwisata secara berkelanjutan dan pencegahan dampak negatif lingkungan.

2. Menciptakan rasa bangga masyarakat sekitar terhadap lokasi yang dimilikinya dengan menyediakan berbagai fasilitas yang sesuai dengan karakter alam danau / waduk.
3. Mendorong partisipasi masyarakat lokal untuk mengembangkan kemampuan mengelola usaha pariwisata.
4. Memberdayakan masyarakat untuk mengembangkan kreativitas terkait penyediaan berbagai kebutuhan wisata seperti oleh-oleh, khas daerah, bisnis transportasi. [2].

Di samping kriteria sebagaimana dijelaskan di atas, dalam hal pengembangan Pariwisata danau perlu memperhatikan kriteria fisik yang harus jadi landasan dalam pengembangannya. Kriteria dimaksud meliputi;

1. Penyusunan peta pembangunan dan rencana penyediaan infrastruktur, dimana jalur dalam kawasan danau merupakan jalan yang memiliki kegunaan yang cukup tinggi, karena pengunjung yang memasuki Wisata Danau tidak diperkenankan membawa transportasi dalam bentuk apapun dengan peta lokasi sebagai pedoman yang berfungsi penting dan dapat mengubah pola sikap dan cara pengunjung selama berada di lokasi tempat rekreasi tersebut.
2. Penetapan kegiatan pembangunan infrastruktur pendukung wisata danau. Penyediaan infrastruktur ini meliputi jalan menuju kawasan, infrastruktur air bersih, listrik, telekomunikasi, kesehatan dan lain-lain. Panjang jalan perlu dijelaskan secara detail.
3. Penetapan landasan hukum / kebijakan dan masalah pembiayaan serta yang berkaitan dengan kepemilikan tanah seperti danau, telaga dan waduk terkadang cukup kompleks, mengingat tanah, danau dan waduk serta lingkungannya terkait dengan berbagai aspek peraturan lingkungan terutama penguasaan lahan. tanah. oleh negara, sehingga tingkat proseduralnya cukup tinggi dalam memanfaatkan tanah atau lahan untuk kepentingan pariwisata.

Kebijakan dalam pengembangan Pariwisata danau seringkali dikaitkan dengan berbagai fungsi seperti fungsi lingkungan, fungsi pengairan, fungsi kelistrikan, fungsi irigasi, fungsi perikanan dan seringkali fungsi pariwisata kadang-kadang tidak begitu menjadi perhatian.

Pembiayaan merupakan faktor esensial bagi pengembangan wisata danau, pembiayaan tidak hanya terkait dengan biaya operasional rutin

untuk kepentingan pengelolaan tetapi analisis pembiayaan terkait dengan dampak yang ditimbulkan oleh kerusakan lingkungan, dibandingkan dengan hasil yang diperoleh, dalam hal apakah pembangunan kawasan berdampak pada ekonomi lingkungan atau sebaliknya. Lingkungan yang berkembang mengakibatkan menurunnya daya dukung ekonomi masyarakat. Mengawasi dan mengembangkan rencana pengembangan wisata danau agar tidak mengingkari asas kelestarian, misalnya dengan menetapkan standar produk, ramah lingkungan dan standar fasilitas yang sesuai dengan karakter alam dan potensi danau / danau.

Dengan memperhatikan kriteria, fungsi dan esensi tersebut di atas, pengembangan Pariwisata danau, membutuhkan beberapa pendekatan yang terintegrasi dengan mengembangkan sikap kepedulian lingkungan bagi siapapun yang akan mengelola Pariwisata danau.

Sektor pariwisata sebagai sektor pembangunan terus digalakkan oleh pemerintah dengan berbagai kebijakan guna meningkatkan pendapatan devisa negara. Namun kebijakan yang diambil oleh pemerintah dalam operasionalnya, khususnya di daerah yang memiliki potensi wisata, masih sering dihadapkan pada berbagai kendala. Promosi sektor pariwisata diarahkan untuk menjadi penghasil devisa negara. Karena pada dasarnya sektor pariwisata dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi pendapatan negara atau daerah, maka kontribusi penerimaan negara dari sektor pariwisata dapat terwujud jika ada sinergi antara pemerintah, swasta dan masyarakat yang secara bersama-sama memberikan pelayanan yang terbaik untuk turis. Peran masyarakat dalam mendukung penyelenggaraan pariwisata sangat diperlukan, karena dengan melibatkan masyarakat pelaksana mendapatkan tenaga kerja yang murah namun tidak merugikan tenaga kerja, atau terjadi proses simbiosis mutualisme. Jika proses ini terjadi, maka pihak pelaksana secara tidak langsung akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu Pariwisata alam di daerah Sulawesi Utara khususnya di Kabupaten Minahasa adalah Danau Tondano yang hingga saat ini merupakan salah satu andalan di Kabupaten Minahasa. Berdasarkan dengan Peraturan Daerah Sulawesi Utara No.1 Tahun 2014 Pasal 55 Ayat 3 mengenai Kawasan Pariwisata Alam, di Danau Tondano sendiri diharapkan mengembangkan Pariwisata Danau dan untuk mengakomodasi semua kepentingan manusia dan kelestarian lingkungan. Oleh sebab itu, kajian mengenai Implementasi Pengelolaan Pariwisata Danau Tondano sangat dibutuhkan untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai pengelolaan Pariwisata Danau Todano

yang fungsional bagi masyarakat di Sekitaran Bantaran Danau Tondano dan di Kabupaten Minahasa.

Sehubungan dengan hal tersebut, maka penelitian ini mengkaji bagaimana Implementasi pengelolaan Pariwisata di Bantaran Danau Tondano berdasarkan Peraturan Daerah Sulawesi Utara No.1 Tahun 2014 Pasal 55 Ayat 3 mengenai Kawasan Pariwisata Alam [3].

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

“Bagaimana Implementasi pengelolaan Pariwisata di Bantaran Danau Tondano di Kabupaten Minahasa berdasarkan Peraturan Daerah Sulawesi Utara No.1 Tahun 2014 Pasal 55 Ayat 3 mengenai Kawasan Pariwisata Alam?”

### 1.3 Tujuan Khusus

Menganalisis Implementasi pengelolaan Pariwisata di Bantaran Danau Tondano Kabupaten Minahasa dan kontribusinya bagi masyarakat lokal serta faktor-faktor yang mempengaruhi pengelolaan Wisata di Danau Tondano Kabupaten Minahasa untuk kepentingan masyarakat lokal

## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Paradigma dan Jenis Penelitian

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan paradigma naturalistik, yaitu paradigma yang melihat realitas sosial dalam latar alamiah, tanpa manipulasi pihak peneliti [4]. Penelitian ini dimaksudkan mendeskripsikan dan menganalisis pengelolaan Pariwisata di Bantaran Danau Tondano dengan berupaya mengungkapkan ”bagaimana” pengelolaan pariwisata dalam upaya peningkatan taraf hidup masyarakat dan Faktor – faktor yang mempengaruhi Pengelolaan Pariwisata di Bantaran Danau Tondano. Dalam penelitian ini, peneliti berkeinginan untuk mendapatkan instrumen kebijakan pengelolaan Pariwisata di Bantaran Danau Tondano.

Dengan menggunakan paradigma naturalistik, Peneliti berkehendak untuk mengkaji realitas yang terdapat di lapangan mengenai pengelolaan Pariwisata di Bantaran Danau Tondano dengan mengkaji pengelolaan sebagaimana adanya. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif yang bertujuan untuk menemukan, menganalisis dan mendeskripsikan suatu kebijakan publik dalam proses pengelolaan Pariwisata di Bantaran Danau Tondano. Penelitian kualitatif menggunakan analisis data secara induktif. Data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka-angka.

## 2.2 Fokus Penelitian

Penelitian ini mengkaji tentang fungsionalisasi pengelolaan pada obyek wisata di Bantaran Danau Tondano bagi masyarakat sekitar. Diharapkan melalui penelitian ini dapat ditemukan bentuk pengelolaan obyek wisata yang berpihak pada masyarakat, sehingga masyarakat yang berada di sekitar obyek wisata mendapat manfaat dari pengelolaan wilayahnya. Namun penelitian ini lebih difokuskan pada:

- 1) Pengelolaan obyek wisata di Bantaran Danau Tondano:
  - a. Mekanisme pengelolaan obyek wisata.
  - b. Sistem koordinasi dan komunikasi pengelolaan obyek wisata.
  - c. *Leading Sector* dalam pengelolaan obyek wisata.
  - d. Dukungan Anggaran dalam pengelolaan obyek wisata.
- 2) Indikator pendukung dan penghambat dalam pengelolaan obyek wisata Bantaran Danau Tondano :
  - a. Indikator Pendukung pengelolaan obyek wisata di Bantaran Danau Tondano:
    - Kebijakan
    - Keputusan Pemerintah
    - Kepentingan Umum/Masyarakat
    - Sarana dan prasarana pengelolaan obyek wisata
    - Kualitas SDM dalam pengelolaan obyek wisata
- 3) Model dalam pengelolaan obyek wisata di Bantaran Danau Tondano:
  - Mekanisme Koordinasi dan kontribusi multisektor
  - Pemanfaatan hasil pengelolaan obyek wisata

## 2.3 Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, instrumen utama adalah peneliti itu sendiri. Untuk itu peneliti berusaha mempelajari dengan cermat agar dalam merumuskan permasalahan dan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, mengumpulkan data, menafsirkan data, menganalisis data, sampai dengan penarikan kesimpulan dapat dilakukan dengan baik. Sehingga peneliti disebut sebagai instrumen kunci (*key instrument*), kemudian dibantu dengan catatan lapangan, *notes*, alat tulis, kamera foto, dan *tape recorder*.

## 2.4 Teknik Pengumpulan Data

Sebagaimana telah dikemukakan

sebelumnya bahwa penelitian ini menggunakan teknik penelitian kebijakan publik sebagai metode utama dalam proses pengumpulan data lapangan. Data yang diperlukan akan dicari dengan menggunakan teknik pengamatan (observasi), wawancara dan dokumentasi.

## 2.5 Teknik Analisis Data

Proses analisis data yang diperoleh dari lapangan pada prinsipnya dilakukan bersama dengan pengumpulan data. Antara keduanya tidak dapat dipisahkan, sebab pada saat pengumpulan data secara tidak langsung terjadi proses analisa data. Proses selanjutnya adalah penyederhanaan data, agar supaya data dan informasi yang diperoleh dapat digunakan untuk menjelaskan permasalahan penelitian. Data yang ada dianalisis secara kualitatif deskriptif (*descriptive analysis*).

Dalam pelaksanaan penelitian ini data yang diperoleh akan dianalisis dengan menggunakan teknik analisis data interaktif sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman, berikut ini [5]:

### 1) Reduksi data

Data yang diperoleh di lapangan sebelum dianalisis dan dituangkan dalam laporan hasil penelitian terlebih dahulu akan direduksi, sehingga data yang dituangkan dalam laporan hasil penelitian tidak tumpang tindih dan dapat ditata secara logis.

### 2) Penyajian Data

Penyajian data atau display data adalah menggambarkan secara keseluruhan data penelitian yang telah direduksi. Data yang disajikan dalam penelitian sesuai dengan data di lapangan dan informasi yang diperoleh melalui informan. Data yang disajikan dalam bentuk laporan benar-benar dapat dipercaya dan dipertanggungjawabkan.

### 3) Penarikan kesimpulan/verifikasi

Pengambilan kesimpulan dalam penelitian kualitatif dimulai sejak awal artinya kesimpulan ini merupakan proses analisis untuk mendapatkan data yang kredibel.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Kawasan Pariwisata Alam di Bantaran Danau Tondano

Dari hasil wawancara yang dilakukan terhadap Pemerintah Daerah Kabupaten Minahasa terhadap tiga instansi pemerintah yang terkait dengan kawasan wisata Danau Tondano yaitu Dinas Pariwisata,

Dinas Kehutanan, dan Dinas Pendapatan Daerah dihasilkan sebagai berikut:

### 3.1.1 Dinas Pariwisata

Hasil wawancara terhadap salah satu informan kunci Dinas Pariwisata menyatakan bahwa sejauh ini Implementasi Peraturan Daerah Sulawesi Utara No.1 Tahun 2014 Pasal 55 Ayat 3 di Danau Tondano belum maksimal dilakukan. Hal tersebut terjadi karena Kabupaten Minahasa memang pada dasarnya bukan merupakan daerah tujuan wisata, sehingga Pemerintah Daerah sejauh ini fokus pada program pembangunan daerah sehingga pengimplementasian Pariwisata di Bantaran Danau Tondano blum maksimal dilakukan. Selain itu, tingkat keinginan masyarakat Kabupaten Minahasa untuk berwisata masih sangat rendah, sehingga aktifitas wisata di kawasan Danau Tondano jarang dilakukan.

### 3.1.2 Dinas Kehutanan

Hasil wawancara yang dilakukan di Dinas Kehutanan Kabupaten Minahasa dihasilkan data bahwa sejauh ini telah banyak kegiatan-kegiatan baik berupa perlombaan maupun sosialisasi pembersihan kawasan Danau Tondano yang dilakukan atas kerjasama Pemerintah Daerah dan ikatan Pemuda Bantaran Danau Tondano. Pelibatan langsung Pemuda Bantaran Danau Tondano merupakan salahsatu bukti kepedulian masyarakat akan kelestarian Danau Tondano.

### 3.1.3 Dinas Pendapatan Daerah

Hasil wawancara yang dilakukan pada salah satu informan kunci Dinas Pendapatan Daerah menyatakan bahwa kendala yang selama ini mengakibatkan kawasan wisata Danau Tondano masih kurang pengunjung adalah tingkat kesulitan untuk menjangkau kawasan Danau Tondano, dimana aksesibilitas untuk mencapai kawasan wisata masih sangat minim, selain itu dia juga menyatakan bahwa selama ini banyak ditemukan warga Negara asing yang sengaja datang ke kawasan Danau Tondano untuk meneliti keanekaragaman hayati di dalamnya, namun sayangnya penelitian yang mereka lakukan terkadang tidak resmi atau illegal. Tidakhanya itu maraknya penjualan jenis ikan botini yang merupakan salah satu ikan endemik Danau Tondano yang dilakukan warga sekitar kawasan juga pernah ditemukan, hal ini terjadi karena kurangnya pemahaman masyarakat sekitar akan pentingnya menjaga kelestarian jenis ikan botini agar tidak punah.

### 3.1.4 Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA)

Dari hasil wawancara yang telah dilakukan terhadap pihak Konservasi Sumber Daya Alam (KSDA) dihasilkan data bahwa untuk pengelolaan kawasan konservasi Danau Tondano belum

maksimal dilakukan oleh pihak pengelola, dikarenakan dalam hal pengambilan kebijakan pihak-pihak terkait kurang memahami prosedur atau langkah-langkah yang harus mereka lalui berdasarkan status kawasan, sehingga dalam pengelolaannya masih ditemukan kendala-kendala yang dapat mempengaruhi Implementasi Peraturan Daerah Sulawesi Utara No. 1 Tahun 2014 Pasal 55 Ayat 3 di Bantaran Danau Tondanokedepannya.

### 3.2 Sikap Kerjasama

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan pada tiga instansi terkait yaitu Dinas Pariwisata, Dinas Kehutanan, dan Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Minahasa menyatakan siap bekerjasama dengan pihak pengelola dan masyarakat untuk mengembangkan potensi wisata Danau Tondano.

#### 3.2.1 Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA)

Pada wawancara langsung yang dilakukan kepada Kepala Seksi Konservasi Sumber Daya Alam Malili Kabupaten Minahasa sebagai seksi pengelola kawasan Konservasi Danau Tondano dihasilkan data bahwa pihak pengelola siap bekerjasama dengan masyarakat dan Pemerintah Daerah untuk mengembangkan Pariwisata di Bantaran Danau Tondano namun perlu dilakukannya kesepakatan terlebih dahulu dalam hal pengambilan kebijakan dalam pengelolaan berdasarkan ketentuan yang telah ditetapkan dalam undang-undang.

Faktor Internal : Kekuatan (*Strenght*)

1. Kawasan Danau Tondano memiliki potensi wisata.

Kawasan Danau Tondano sangat potensial untuk dikembangkan. Potensi tersebut meliputi kondisi bintang alam pada kawasan ini yang memiliki keindahan panorama alam, udara yang sejuk, dan kejernian air. Beberapa tempat di kawasan ini memiliki obyek daya tarik seperti potensi fisik berupa Kapal Nelayan Kecil, Eceng Gondok, Rumah Makan di Bantaran Danau Tondano, kedalaman danau, kejernian air danau, jenis ikan Nike, maupun budaya masyarakat sekitar Bantaran Danau Tondano atau mencari ikan di perairan Danau Tondano, bercocok tanam di sekeliling kawasan Danau Tondano. Akan tetapi potensi yang dimiliki harus ditangani dengan baik dan hati-hati khususnya dari sisi pemanfaatan secara lestari agar dampak dari kegiatan wisata ini tidak merusak kelestarian alam.

2. Lokasi yang mudah dijangkau.

Danau Tondano adalah danau terluas di Provinsi Sulawesi Utara, Indonesia. Danau ini diapit

oleh Pegunungan Lembean, Gunung Kaweng, Bukit Tampusu, dan Gunung Masarang. Danau ini dilingkari dengan jalan provinsi dan menghubungkan Kota Tondano, Kecamatan Tondano Timur, Kecamatan Eris, Kecamatan Kakas, Kecamatan Remboken, dan Kecamatan Tondano Selatan. Danau ini merupakan danau penghasil ikan air tawar seperti ikan mujair, pior/kabos, payangka, betutu, wiko (udang kecil), nike, tawes, pongkor/ikan mas, lobster hitam, guramekupu-kupu, karper. Luas danau ini 4.278ha/42,78 km<sup>3</sup>, dan terdapat pulau kecil bernama Likri (depan desa Tandengan satu kecamatan Eris) dan pulau babi, dinamakan pulau babi karna setiap kali ombak menerpa salah satu bagian di pulau itu, selalu terdengar suara seperti seekor babi yang berteriak.

#### Faktor Internal : Kelemahan (*Weakness*)

1. Akomodasi, Fasilitas, Sarana dan Prasarana yang kurang memadai.

Pengembangan Pariwisata di Bantaran Danau Tondano saat ini masih perlu memperhatikan hal-hal yang perlu dibenahi dari kawasan. Utamanya faktor-faktor yang dapat menunjang kegiatan Implementasi Peraturan Daerah Sulawesi Utara No.1 Tahun 2014 Pasal 55 Ayat 3 mengenai Kawasan Pariwisata Alam. Berdasarkan hasil observasi yang telah dilakukan, sampai saat ini yang tersedia pada kawasan Danau Tondano yaitu penginapan, rumah makan, MCK, perahu gayung (*kayak*), tempat sampah, dan warung-warung kecil yang telah disediakan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa faktor penunjang kegiatan berwisata pada kawasan ini masih minim.

2. Pemanfaatan potensi wisata alam belum optimal.

Dalam hal pemanfaatan potensi wisata alam sejauh ini masih kurang optimal disebabkan kurangnya promosi dan informasi potensi pariwisata alam yang dimiliki sehingga keadaan wisata serta potensi-potensi yang dimiliki Danau Tondano masih kurang diketahui khalayak. Jika dibandingkan dengan Taman Wisata Alam Uluna, Benteng Moraya dll.

#### Faktor Eksternal : Peluang (*Opportunities*)

1. Masyarakat bersedia berpartisipasi dalam Implementasi Peraturan Daerah Sulawesi Utara No.1 Tahun 2014 Pasal 55 Ayat 3 mengenai Kawasan Pariwisata Alam.

Pelibatan masyarakat dalam pengelolaan kawasan ini akan menciptakan

lapangan pekerjaan bagi masyarakat yang tentunya akan berdampak positif pada kesejahteraan masyarakat setempat. Pemikiran seperti inilah yang membuat timbulnya keinginan dari masyarakat untuk berpartisipasi serta ikut menjaga dan melestarikan kawasan. Berdasarkan hasil wawancara diperoleh data partisipasi masyarakat dalam pengimplementasian pariwisata yaitu sebanyak 72% bersedia dan 28% yang tidak bersedia.

Sebanyak 72 responden warga masyarakat sekitar bersedia berpartisipasi dan seluruh pedagang bersedia berpartisipasi. Ini merupakan salah satu modal utama dalam Implementasi Peraturan Daerah Sulawesi Utara No.1 Tahun 2014 Pasal 55 Ayat 3 mengenai Kawasan Pariwisata Alam, karena dengan berpartisipasinya masyarakat dan pedagang di sekitar kawasan, maka akan mempermudah dan mempercepat proses implementasi Pariwisata di Bantaran Danau Tondano. Selain bersedia untuk membantu dalam pelaksanaan kegiatan, partisipasi masyarakat juga dapat dilihat dari pengetahuan masyarakat tentang lokasi-lokasi obyek wisata yang berada di dalam kawasan, pada umumnya masyarakat yang sering melakukan aktifitas di dalam kawasan mengetahui tempat-tempat yang sangat potensial untuk dikembangkan. Sebanyak 51 orang responden warga masyarakat sekitar mengetahui lokasi-lokasi wisata yang ada dalam kawasan dan sisanya 49 orang responden tidak mengetahui lokasi-lokasi, sedangkan dari masyarakat yang berprofesi sebagai pedagang sebanyak 9 orang mengetahui lokasi-lokasi potensial dan selebihnya 12 orang tidak mengetahui. Tingginya tingkat pengetahuan masyarakat tentang kawasan Danau Tondano menjadi modal dasar untuk berpartisipasi karena informasi dari masyarakat sangat penting dalam pengelolaan peningkatan kualitas pariwisata di Danau Tondano.

2. Pihak Pemerintah Daerah dan pihak Pengelola Balai Konservasi Sumber Daya Alam (BKSDA) siap untuk bekerja dalam peningkatan Pariwisata di Bantaran Danau Tondano.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, dalam hal prospek implementasi Pariwisata di Bantaran Danau Tondano, Pemerintah Daerah beserta pihak pengelola dari BKSDA bersedia dan siap bekerja demi tercapainya tujuan dengan baik dan optimal. Dengan semangat dan tekad pemerintah daerah dengan pihak pengelola, ini merupakan modal dasar serta

merupakan peluang mempermudah jalannya program kegiatan dalam meningkatkan Pariwisata di Bantaran Danau Tondano menjadi kawasan wisata yang lebih dikenal oleh khalayak.

Faktor Eksternal : Ancaman (*Threats*)

1. Belum sinkronnya peraturan yang dikeluarkan Pemerintah Daerah dan pihak pengelola.

Danau Tondano merupakan kawasan konservasi yang di beberapa lokasinya telah dilakukan pembangunan, maupun masyarakat setempat. Tempat penyewaan alat renang dan perahu gayung (kayak) yang merupakan bangunan beton berada di tepi Danau Tondano dengan menggunakan lahan yang masih merupakan kawasan konservasi dan dianggap merusak kawasan serta kelestariannya. Hal ini terjadi karena pemberian kebijakan izin pembangunan tersebut tidak melalui pihak pengelola kawasan Danau Tondano yaitu BKSDA melainkan melalui Pemerintah Daerah. Ini merupakan ancaman kelestarian bagi Danau Tondano kedepan.

2. Pemanfaatan areal oleh masyarakat yang tidak sesuai peruntukannya.

Pada lokasi perairan Danau Tondano tepatnya di desa Tambeha dan area Sorowako Lama, terdapat beberapa rumah penduduk berdiri kokoh, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, masyarakat memanfaatkan daerah perairan Danau Tondano yang masih terbilang dangkal sebagai lahan pemukiman. Dampak yang ditimbulkan dengan dijadikannya daerah perairan Danau Tondano sebagai lokasi pemukiman, sampah-sampah berserakan, limbah manusia dimana-mana hingga mengotori air Danau Tondano

3. Ketertarikan masyarakat terhadap kegiatan wisata alam masih rendah

Sejauh ini minat masyarakat Kabupaten Minahasa terhadap pentingnya berwisata masih rendah. Ini disebabkan karena sebagian besar penduduk setempat berprofesi sebagai petani, Pegawai Negeri Sipil dan lain-lain. Dalam kehidupan sehari-hari masyarakat banyak melakukan aktifitasnya di alam terbuka. Hal-hal tersebut merupakan dampak dari rendahnya kontribusi kunjungan wisata alam masyarakat setempat, sehingga masih perlu dilakukan sosialisasi dengan tujuan perlahan merubah pola pikir masyarakat agar lebih peduli terhadap daerah wisata Danau Tondano yang selanjutnya meningkatkan minat berwisata.

## Kesimpulan

Implementasi Peraturan Daerah Sulawesi Utara No.1 Tahun 2014 Pasal 55 Ayat 3 mengenai Kawasan Pariwisata Alam belum terlaksana dengan baik dilihat dari akomodasi, fasilitas, sarana, prasarana kurang memadai dan pemanfaatan potensi wisata alam yang belum optimal namun dalam pengembangannya Bantaran Danau Tondano sangat bisa dikembangkan dilihat dari potensi tersebut meliputi kondisi bintang alam pada kawasan ini yang memiliki keindahan panorama alam, udara yang sejuk, dan kejernian air. Beberapa tempat di kawasan ini memiliki obyek daya tarik seperti potensi fisik berupa Kapal Nelayan Kecil, Eceng Gondok, Rumah Makan di Bantaran Danau Tondano, kedalaman danau, kejernian air danau, jenis ikan nikel yang menjadi ciri khas Danau Tondano atau mencari ikan di perairan Danau Tondano, bercocok tanam di sekeliling Bantaran Danau Tondano.

## Referensi

- [1] A. I, "Pariwisata Budaya Berkelanjutan, Refleksi dan Harapan di Tengah Perkembangan Global." Kajian Pariwisata Program Pascasarjana Universitas Udayana, 2003.
- [2] S. Gumelar, "Konsep Pengembangan Kawasan Agrowisata." 2010.
- [3] "Peraturan Daerah Sulawesi Utara No.1 Tahun 2014 Pasal 55 Ayat 3 mengenai Kawasan Pariwisata Alam." 2014.
- [4] I. Gunawan, "Metode Penelitian Kualitatif: Teori dan Praktik," Jakarta: Bumi Aksara. 2014.
- [5] M. B. Miles and ;A Michael Huberman, "An Expanded Sourcebook Qualitative Data Analysis," *Archives of Gynecology and Obstetrics*. 1992.

## Model Kebijakan Mapalus Kamtibmas Dalam Menanggulangi Tawuran Antar Kelompok Pemuda di Kecamatan Malalayang Manado

Thelma Wawointana<sup>a, 1\*</sup>

<sup>a</sup> Universitas Negeri Manado, Prodi Ilmu Administrasi Negara, Kota Manado, Indonesia

<sup>1</sup> [thelmawawointana@unima.ac.id](mailto:thelmawawointana@unima.ac.id) \*;

### INFO ARTIKEL

**Key word:**  
Policy Model,  
Mapalus,  
Kamtibmas,  
brawl

### ABSTRACT

*This study aims to determine the Mapalus Kamtibmas Policy Model in Tackling Brawls between Youth Groups in Malalayang District, Manado City. This study uses a qualitative method. The results of the study found that the Mapalus Kamtibmas Policy Model in tackling brawls between youth groups had not been implemented optimally in Malalayang District. This is because the government pays less attention to non-physical development, especially the character development of the existing youth, in addition to the lack of organizational platforms for fostering the easy generation and the lack of facilities and infrastructure for activities to channel youth hobbies such as sports and art activities. These factors are the causes of disputes and brawls between youth groups in Malalayang District. In addition, because of the influence of liquor due to the illegal circulation of liquor, the lack of supervision of the local government and the lack of attention from parents as well as the large number of youths who drop out of school and unemployment which causes frequent clashes and brawls. Then there are inequalities in society, especially such as economic problems, socio-cultural problems. Furthermore, due to rapid social changes in society as well as advances in information technology, social media/internet has resulted in closer relationships due to the existence of mobile phones (Hp) so that people can easily communicate.*

### INTISARI

**Kata kunci:**  
Model Kebijakan,  
Mapalus,  
Kamtibmas,  
Tawuran

Penelitian ini bertujuan untuk Untuk mengetahui Model Kebijakan Mapalus Kamtibmas dalam Menanggulangi Tawuran antar Kelompok Pemuda di Kecamatan Malalayang Kota Manado. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menemukan Model Kebijakan Mapalus Kamtibmas dalam menanggulangi tawuran antar kelompok pemuda belum dilaksanakan secara optimal di Kecamatan Malalayang. Hal itu disebabkan pemerintah kurang memperhatikan pembangunan non fisik khususnya pembangunan karakter para pemuda yang ada, di samping itu kurangnya berperan wadah-wadah organisasi untuk pembinaan generasi mudah dan kurangnya sarana dan prasarana untuk kegiatan menyalurkan hobby para pemuda seperti kegiatan olah raga dan seni. Faktor-faktor inilah yang menjadi penyebab terjadinya pertikaian dan tawuran antar kelompok pemuda di Kecamatan Malalayang. Di samping itu pula karena pengaruh minuman keras akibat peredaran minuman keras secara ilegal, kurangnya pengawasan pemerintah setempat dan kurangnya perhatian dari orang tua serta banyaknya pemuda yang putus sekolah dan pengangguran yang menyebabkan sering

\* Korespondensi Penulis; e-mail: [thelmawawointana@unima.ac.id](mailto:thelmawawointana@unima.ac.id)

terjadi pertikaian dan tawuran. Kemudian adanya ketimpangan-ketimpangan dalam masyarakat, terutama seperti masalah ekonomi, masalah sosial budaya. Selanjutnya karena perubahan sosial yang begitu cepat di dalam masyarakat serta kemajuan teknologi informasi, media sosial/internet mengakibatkan hubungan semakin dekat karena adanya *Hand phone* (Hp) sehingga orang dengan mudah berkomunikasi.

---

Copyright © 2021 (Thelma Wawointana). All Right Reserved

## 1. Pendahuluan

Kebijakan publik sering dipahami sebagai instrument yang dipakai pemerintah untuk memecahkan masalah publik dan menyangkut kepentingan orang banyak. Pemerintah dalam hal ini menggunakan pendekatan *rational choice* untuk memilih alternatif terbaik guna memecahkan persoalan yang dihadapi masyarakat. Kebijakan publik menurut Dye adalah *whatever governments choose to do or not to do*. Menurut Dye bahwa apapun kegiatan pemerintah baik yang eksplisit maupun implisit merupakan kebijakan. Interpretasi kebijakan menurut Dye yaitu harus dimaknai dengan dua hal penting: pertama, bahwa kebijakan haruslah dilakukan oleh pemerintah, dan kedua, kebijakan tersebut mengandung pilihan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah [1].

Menurut Harold Laswell dan Abraham Kaplan, kebijakan publik hendaknya berisi tujuan, nilai-nilai dan praktik-praktik sosial yang ada dalam masyarakat [2]. Randall B. Ripley menganjurkan agar kebijakan publik dilihat sebagai suatu proses dan melihat proses tersebut dalam suatu model sederhana untuk dapat memahami konstelasi antar aktor dan interaksi yang terjadi di dalamnya [3]. Adapun pandangan lain menurut Pasolong, pada dasarnya ada perbedaan antara konsep kebijakan dan kebijaksanaan. Kebijakan merupakan suatu rangkaian alternatif yang siap dipilih berdasarkan prinsip-prinsip tertentu. Sedangkan kebijaksanaan berkenaan dengan suatu keputusan yang memperbolehkan sesuatu yang sebenarnya dilarang berdasarkan alasan-alasan tertentu seperti pertimbangan kemanusiaan, keadaan gawat dan lain-lain [4].

Randall B. Ripley menganjurkan agar kebijakan publik dilihat sebagai suatu proses dan melihat proses tersebut dalam suatu model sederhana untuk dapat memahami konstelasi antar aktor dan interaksi yang terjadi di dalamnya [3]. Selanjutnya, pandangan menurut Pasolong, pada dasarnya ada perbedaan antara konsep kebijakan dan kebijaksanaan [4]. Kebijakan merupakan suatu rangkaian alternatif yang siap dipilih berdasarkan prinsip-prinsip tertentu. Sedangkan kebijaksanaan berkenaan dengan suatu keputusan yang memperbolehkan sesuatu yang sebenarnya dilarang berdasarkan alasan-alasan tertentu seperti

pertimbangan kemanusiaan, keadaan gawat dan lain-lain. Kebijakan merupakan suatu hasil analisis yang mendalam terhadap berbagai alternatif yang bermuara kepada keputusan tentang alternatif terbaik. Sedangkan kebijaksanaan selalu mengandung makna melanggar segala sesuatu yang pernah ditetapkan karena alasan tertentu. Kebijaksanaan merupakan pengejawantahan aturan yang sudah ditetapkan sesuai situasi dan kondisi setempat oleh pejabat yang berwenang. Dengan perbedaan definisi tersebut di atas, maka seharusnya dalam implementasinya juga berbeda.

Kebijakan Mapalus kamtibmas sudah diimplementasikan melalui Pergub No. 8 tahun 2012 namun, hasil penelitian menemukan bahwa, Forum Mapalus Kamtibmas yang melibatkan aparat pemerintah desa/kelurahan, babinsa, Bhabinkamtibas, dan tokoh masyarakat ini belum berperan secara optimal sebagai basis penciptaan nilai pelayanan publik di bidang kamtibmas. Penyebabnya, antara lain, ialah peran Pemerintah Daerah yang lemah dalam menginternalisasikan nilai-nilai lokal mapalus ke dalam formulasi dan implementasi kebijakan, serta faktor pendanaan/anggaran dan pengelolaannya yang kurang transparan, sumber daya manusia yang kurang memiliki kompetensi, dan sikap Pemerintah Daerah yang kurang responsif. Pentingnya adanya kerjasama antara Polisi, TNI, pemerintah desa/kelurahan dan masyarakat dengan mensosialisasikan nilai budaya lokal Mapalus, serta mereformulasi isi kebijakan, mengintensifkan pelaksanaannya [5].

Mapalus kamtibmas adalah semangat gotong royong, menghimpun dan melibatkan aparat keamanan Pemerintah desa/Kelurahan dengan masyarakat untuk saling menolong dan bekerjasama secara aktif dalam mencari akar permasalahan, memecahkan masalah sosial serta mencari solusi dalam rangka mewujudkan kenyamanan, keamanan dan ketertiban masyarakat untuk terlaksananya program pembangunan, pemerintahan dan kemasyarakatan yang ada di desa/kelurahan.

Masalah kebijakam mapalus kamtibmas untuk meningkatkan keamanan dan ketertiban masyarakat serta pembinaan warga masyarakat khususnya generasi muda yang produktif merupakan jenis masalah sentral karena apabila program

mapalus kamtibmas yang sedang diimplementasikan tidak dikembangkan berdasarkan kebutuhan kelompok sasaran atau secara spesifik untuk kebutuhan warga masyarakat yang sering terlibat tawuran yang sering terlibat tawuran, maka implementasi program akan cenderung berdampak pada: a) peningkatan jumlah kenakalan pemuda/remaja, b). peningkatan anak-anak yang putus sekolah, c) tingginya pengguna minuman keras, g) yang bertentangan nilai moral dan agama,

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan model kebijakan mapalus kamtibmas dalam menanggulangi tawuran antar kelompok pemuda yang sering terlibat tawuran di Kecamatan Malalayang di Kota Manado. Pemasalahan tersebut apabila tidak diupayakan penanggulangannya sesegera mungkin akan berdampak pada stabilitas keamanan dan ketertiban masyarakat. Untuk itu perlu dioptimalkan upaya atau strategi melalui pengembangan model kebijakan Mapalus Kamtibmas di Kecamatan Malalayang.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Malalayang Kota Manado. Penelitian ini difokuskan pada model kebijakan Mapalus Kamtibmas dalam menanggulangi tawuran antar kelompok pemuda di Kecamatan Malalayang. Jenis penelitian ialah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Studi kasus karena sifatnya *particularity* (punya kekhususan), yaitu Kearifan Lokal Mapalus di Minahasa yang diterapkan dalam menanggulangi Tawuran antar kelompok pemuda. Sumber data dalam penelitian ini dipilih secara *purposive sampling*, meliputi: Kepala Kecamatan, Kepala Kelurahan, Polisi (bhabinkamtibmas), dan TNI-AD (babinsa) dan tokoh masyarakat, tokoh pemuda yang ada di Kecamatan Malalayang. Sumber data dokumentasi yaitu bahan-bahan tertulis seperti Undang-undang, Peraturan Daerah, Peraturan Gubernur, bahan-bahan laporan dan arsip yang dianggap relevan, terutama dokumen-dokumen yang berkaitan dengan fokus penelitian. Teknik analisis data dilakukan pemeriksaan dengan menggunakan kriteria: a) derajat kepercayaan; b) keteralihan; c) ketergantungan, dan kepastian. Sedangkan teknik analisis data menggunakan analisis model interaktif [6].

## 3. Hasil dan Pembahasan

Suatu realitas kehidupan dalam masyarakat jika tanpa adanya pelayanan pemerintah, maka masyarakat akan melahirkan berbagai bentuk kekerasan dan kekacauan dan yang paling rentan generasi muda. Kehadiran pemerintah penting untuk mengatur dan melindungi serta memberikan fasilitas agar senantiasa dalam keadaan yang stabil maupun dinamis, sebab pada dasarnya manusia menurut Thomas Hobes adalah *homo hominus lupus* (manusia adalah serigala bagi manusia lain [7].

Pemerintah dalam melaksanakan fungsi utama yaitu: pengaturan (*regulation*) dan fungsi pelayanan (*service*), keterbatasan kemampuan pemerintah menimbulkan konsekuensi logis bagi didistribusikannya urusan-urusan sampai pada tingkatan masyarakat yang paling bawah [7]. Peranan pemerintah dalam peningkatan kehidupan berbangsa dan bernegara juga tergantung dari beberapa besar pemerintah memperhatikan generasi muda sebagai tongkat estafet dan agen perubahan, generasi muda sebagai penerus cita-cita bangsa dan sumber dan insani bagi pembangunan nasional. Oleh karena itu perlu ditingkatkan upaya pembinaan dan pengembangan generasi muda secara terus menerus dalam kerangka pembangunan nasional, pembinaan dan pengembangan generasi muda menuntut partisipasi dan tanggung jawab semua pihak dan untuk itu perlu ditingkatkan kebijaksanaan nasional tentang kepemudaan yang menyeluruh dan terpadu.

Pemuda dalam kehidupan bermasyarakat selalu dituntut peran aktif sesuai dengan kondisi dan lingkungan objektif dan subjektifnya oleh karena itu harus mampu menjadi subjek yang ikut menentukan masa depan bangsa dan mampu memberikan warna, serta nuansa yang mencerminkan kehidupan yang berdemokrasi. Oleh karena itu, organisasi kepemudaan harus diberikan kesempatan untuk berkembang dalam mewujudkan peran aktifnya, tetapi peran dan eksistensi generasi muda sangat tergantung pada independensi organisasi serta profesionalisme pengelolaan organisasi untuk menuju pada organisasi, untuk menuju pada organisasi yang otonom dan demokratis. Berangkat dari kesadaran akan pentingnya posisi, peranan dan potensi generasi muda dalam perjalanan sejarah perjuangan bangsa, maka pembinaan dan pengembangan organisasi kepemudaan haruslah diartikan sebagai keseluruhan upaya pendidikan politik baik secara sadar, berencana, terarah, teratur, berkesinambungan dan bertanggung jawab.

Banyak organisasi kepemudaan yang hadir di kota-kota dengan berbagai bentuk dan tujuan, dan banyak pula program yang dirancang oleh pemerintah untuk lebih meningkatkan kuantitas dan kualitas dari organisasi kepemudaan yang ada. Namun, organisasi pemuda di desa dan kelurahan sangat kurang berperan. Beberapa waktu lalu ada organisasi kepemudaan seperti KNPI dan Karang Taruna namun sekarang ini organisasi tersebut tidak lagi efektif. Sangat penting bagi pemerintah untuk mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dari pemuda saat ini, agar supaya peranan pemerintah dalam pengembangan organisasi pemuda saat ini menjadi efektif. Organisasi kepemudaan dengan fungsi minimumnya ialah pembentukan karakter generasi muda, kaderisasi, pengembangan bakat dan kemampuan. Oleh sebab itu di rasa sangat penting akan adanya peranan pemerintah untuk mengembangkan secara sungguh-sungguh organisasi kepemudaan yang ada di desa-desa dan kecamatan. Jangan sampai generasi muda yang ada tidak

memiliki tempat/wadah dalam pengembangan diri, sehingga yang bisa terjadi adalah pemuda bersikap apatis dengan masalah yang ada di lingkungan sekitarnya bahkan dengan masalah kebangsaan.

Pemerintah belum berperan aktif dalam pembinaan generasi muda karena pemerintah lebih mengutamakan pembangunan fisik dibandingkan dengan pembangunan non fisik. Pembanguna fisik seperti jalan, jembatan dan irigasi menjadi prioritas pembangunan di Kecamatan Malalayang saat ini. Pembinaan generasi muda lebih berperan yaitu tokoh-tokoh agama, seperti Pendeta, gembala dan pelayan-pelayan khusus yang ada di desa. Disamping itu juga kurangnya perhatian pemerintah dalam pengadaan sarana dan prasarana kegiatan olah raga bagi masyarakat khususnya generasi muda seperti pengadaan lapangan olah raga untuk bola kaki atau lapangan bola volly serta berbagai perlombaan kegiatan olah raga dan seni di desa.

Banyak faktor yang menjadi penyebab terjadinya pertikaian antar pemuda di Kecamatan Malalayang. Menurut Soerjono Soekanto, sebab-sebab terjadinya konflik antara lain yaitu: Perbedaan antar perorangan, perbedaan kebudayaan, bentrok kepentingan, perubahan sosial yang terlalu cepat di dalam masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa penyebab terjadinya pertikaian atau konflik antara pemuda di Kecamatan Malalayang karena pengaruh minuman keras yang sering dijual bebas. Adapula yang berpendapat bahwa konflik muncul karena adanya ketimpangan-ketimpangan dalam masyarakat, terutama juga karena masalah ekonomi, sosial budaya. Di samping itu juga karena adanya perbedaan-perbedaan kepentingan, kebutuhan, dan tujuan dari masing masing anggota masyarakat dan pemuda [8].

Selanjutnya ada faktor yang lain yang menjadi penyebab pertikaian atau konflik di antara pemuda yaitu karena perkembangan pengetahuan masyarakat atau perubahan sosial yang begitu cepat di dalam masyarakat. Pemuda sekarang ini berbeda atau tidak sama lagi dengan pemuda yang dahulu, dimana pada masa lalu pemuda di Desa/kelurahan merasa malu jika tidak ada pekerjaan karena kalau tidak sekolah lagi maka akan bekerja di ladang atau membantu orang tua tapi sekarang anak-anak muda baik yang masih sekolah maupun yang putus sekolah sama-sama sering terlibat kebut-kebutan di jalanan dengan motor. Sekarang anak-anak pulang sekolah langsung nongkrong-nongkrong di warung atau dondar-mandir dengan motor di jalanan. Apalagi sekarang kemajuan teknologi mengakibatkan hubungan semakin dekat karena lewat hand phone (Hp). Orang dengan cepat berhubungan/berintraksi kemudian juga ada internet, jadi mereka sudah melihat contoh-contoh yang tidak baik di internet yang berakibat pada perilaku anak muda sekarang ini yang belum tentu sesuai dengan nilai-nilai budaya kita.

Kebanyakan orang tua sibuk bekerja sementara anak-anak dibiarkan dan tidak

diperhatikan atau dilibatkan dalam pekerjaan. Anak-anak sekarang lebih dimanjakan dengan memberikan kendaraan bermotor, Hp android sehingga tiap hari sibuk dengan medsos (media sosial) atau bermain game. Itulah sebabnya anak-anak menjadi egoisme dan tidak peduli dengan lingkungannya. Sehingga sering terpengaruh dengan lingkungan yang buruk. Di samping itu juga perlu ada wadah organisasi pemuda untuk pembinaan generasi muda seperti KNPI, Karang Taruna karena dengan wadah-wadah tersebut maka ada pembinaan generasi muda dan pemerintah dapat mengetahui apa yang menjadi kebutuhan dari generasi muda saat ini.

## Kesimpulan

Model Kebijakan Mapalus Kamtibmas dalam menanggulangi tawuran antar kelompok pemuda belum dilaksanakan secara optimal di Kecamatan Malalayang. Hal itu disebabkan pemerintah kurang memperhatikan pembangunan non fisik khususnya pembangunan karakter para pemuda yang ada, di samping itu kurangnya berperan wadah-wadah organisasi untuk pembinaan generasi muda dan kurangnya sarana dan prasarana untuk kegiatan menyalurkan bakat dan hobby para pemuda seperti kegiatan olah raga dan seni. Faktor-faktor inilah yang menjadi penyebab terjadinya pertikaian dan tawuran antar kelompok pemuda di Kecamatan Malalayang. Di samping itu pula karena pengaruh minuman keras akibat peredaran minuman keras secara illegal, kurangnya pengawasan pemerintah setempat dan kurangnya perhatian dari orang tua serta banyaknya pemuda yang putus sekolah dan pengangguran yang menyebabkan sering terjadi pertikaian dan tawuran.

Kemudian adanya ketimpangan-ketimpangan dalam masyarakat, terutama seperti masalah ekonomi, masalah sosial budaya. Selanjutnya karena perubahan sosial yang begitu cepat di dalam masyarakat serta kemajuan teknologi informasi, media sosial/internet mengakibatkan hubungan semakin dekat karena adanya *Hand phone* (Hp) sehingga orang dengan mudah berkomunikasi. Selanjutnya penyebab tawuran atau konflik di antara pemuda yaitu karena perkembangan pengetahuan masyarakat atau perubahan sosial yang begitu cepat di dalam masyarakat. Kemajuan teknologi informasi mengakibatkan hubungan semakin dekat karena lewat *Hand phone* (Hp) orang dengan cepat berhubungan/berintraksi. Kemudian juga adanya internet, mereka melihat contoh-contoh yang tidak baik di internet yang berakibat pada perilaku anak muda sekarang ini yang belum tentu sesuai dengan nilai-nilai budaya kita.

## Referensi

- [1] D. Indiahono, *Kebijakan Public Berbasis Dynamic Policy. Analisis*. Yogyakarta: Gava Media.
- [2] H. D. Laswell and K. Abraham, *Power and*

- Society*,. New Haven: Yale. University Press, 1970.
- [3] B. Ripley, *Bureucracy and Policy Implementation*. Homewood: The Dorsey Press, 1982.
- [4] Pasolong, *Teori Administrasi Publik*,. Bandung: Alfabeta, 2010.
- [5] “Peraturan Gubernur No. 8 Tahun 2012.” .
- [6] H. G. Ridder, M. B. Miles, A. Michael Huberman, and J. Saldaña, “Qualitative data analysis. A methods sourcebook,” *Zeitschrift fur Pers.*, 2014.
- [7] S. H. Sarundajang, *Babak Baru Sistem Pemerintahan Daerah*. Jakarta: Kata Hasta, 2005.
- [8] S. Soekanto, *Sosiologi, Suatu Pengantar*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada, 2000.

## Pengembangan dan Manajemen Badan Usaha Milik Desa di Desa Tiwoho Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara

Jeane Mantiri\*, Margareth Rantung<sup>a, 1\*</sup>

<sup>a</sup> Universitas Negeri Manado, Prodi Ilmu Administrasi Negara, Manado, Indonesia

<sup>1</sup> [jeanelitha@unima.ac.id](mailto:jeanelitha@unima.ac.id) \*; <sup>2</sup> [margarethrantung@unima.ac.id](mailto:margarethrantung@unima.ac.id)

### INFO ARTIKEL

**Key word:**  
BUMDes,  
Tiwoho Village,  
Danae Village,  
Regional Economy

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to find out how the development and management of BUMDES in Tiwoho Village, Wori District, North Minahasa and produces; 1). In establishing Village Owned Enterprises (BUMDes) Planning certainly plays an important role so that in planning there are business objectives, procedures and programs that are formed; 2). The organization must be outside the organizational structure of the village government, because the Tiwoho Village BUMDes only has three administrators since the Village Owned Enterprises (BUMDes) were established in Tiwoho Village; 3). In the term of mobilization with Village-Owned Enterprises (BUMDes) there is always guidance, suggestions and orders from the management of the Village-Owned Enterprises by providing guidance, suggestions so that they can work optimally and placing orders on task applications in order to achieve the predetermined goals; 4). In terms of supervision, according to the central supervisory members, according to the village government, there is still a lack of involvement in the supervision of Tiwoho Village-Owned Enterprises, in terms of supervision, it is still low.*

### INTISARI

**Kata kunci:**  
BUMDES,  
Desa Tiwoho,  
Dana Desa,  
Perekonomian Daerah

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Bagaimana Pengembangan dan Manajemen BUMDES di Desa Tiwoho Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara dengan menggunakan metode penelitian Focus Group Discussion hasil penelitian ini adalah; 1). Dalam mendirikan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) Perencanaan tentunya memegang peran penting sehingga didalam perencanaan ada tujuan usaha, prosedur dan program yang dibentuk; 2). Organisasi harus berada di luar struktur organisasi pemerintahan desa, karena BUMDes Desa Tiwoho hanya memiliki tiga pengurus sejak Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) didirikan di Desa Tiwoho; 3). Pada termin penggerakan dengan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) selalu adanya bimbingan, saran & perintah menurut pengurus Badan Usaha Milik Desa menggunakan menaruh bimbingan, saran supaya sanggup bekerja secara optimal dan menaruh perintah pada aplikasi tugas supaya bisa mencapai tujuan yg sudah ditentukan; 4). Pada termin supervisi masih kurangnya keterlibatan menurut anggota pengawas sentra menurut pemerintah desa bahkan warga pada mengawasi Badan Usaha Milik Desa Tiwoho dalam termin supervisi masih rendah.

Copyright © 2021 (Jeane Mantiri, MAP). All Right Reserved

## 1. Pendahuluan

### 1.1 Latar Belakang dan Permasalahan

Desa adalah bagian yang paling kecil dari suatu negara juga merupakan bidang yang paling dekat dengan masyarakat dan bersentuhan langsung dengan kesejahteraan masyarakat. Dasar dari sistem sosial yang kuat di desa adalah kekuatan untuk pembangunan politik, sosial, budaya dan ekonomi. lebih dari 32.000 Desa tergolong Desa terbelakang dari banyaknya 74.093 Desa di Indonesia. Kondisi ini bertentangan dengan tujuan otonomi daerah [1].

Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) merupakan instrumen pembangunan ekonomi daerah dengan jenis perusahaan yang berbeda-beda tergantung potensi desa. Membuka potensi ini bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan ekonomi masyarakat pedesaan melalui pengembangan usaha bisnis. PAD), yang memungkinkan masyarakat untuk melaksanakan pembangunan dan kesejahteraan secara optimal [2].

BUMDes sebenarnya adalah lembaga sosial yang telah menyelaraskan diri dengan kepentingan masyarakat melalui kontribusinya sebagai penyedia layanan sosial. Namun, BUMDes juga merupakan lembaga komersial di mana BUMDes berusaha mencari keuntungan dengan menjual barang atau jasa yang ditujukan untuk masyarakat. dan sesuai dengan aturan yang berlaku di desa. Dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah, Pasal 213 (13) mengatur bahwa desa dapat mendirikan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) sesuai dengan kebutuhan dan potensi desa. Menurut peraturan ini, pendirian BUMDes didasarkan pada kebutuhan dan potensi kota dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat [3]. Dalam hal ini perencanaan dan pembentukan, BUMDes dibangun atas prakarsa masyarakat desa, dan berlandaskan prinsip kooperatif, partisipatif, dan emansipatoris. Yang terpenting pengelolaan BUMDes harus dilakukan secara profesional, kooperatif, dan mandiri. Dengan demikian, membangun BUMDes bisa berbeda-beda di setiap desa di Indonesia. Sehubungan dengan hal tersebut, untuk membangun BUMDes diperlukan informasi yang akurat dan tepat mengenai karakteristik lokal termasuk karakteristik sosial budaya masyarakat [4].

Melihat posisi BUMDes dalam menghadapi realita mendesaknya arus intervensi modal dalam dan luar negeri yang kini menjadikan desa sasaran pengembangan usaha sangat sulit, selain itu BUMDes ini hanya bermodal kecil jika dibandingkan dengan swasta. sektor yang selalu bermodal besar. Dengan sumber daya alam yang dimiliki desa, hal ini sangat rentan terhadap intervensi pasar modal di pedesaan. Kehadiran BUMDes sendiri akan menjadi penangkal kekuatan korporasi asing maupun nasional. BUMDes ini diharapkan mampu menggerakkan dinamika perekonomian desa, dan menjadi Badan Usaha Milik

Desa [5].

Jika hampir separuh desa di Indonesia masih tergolong desa tertinggal, maka tidak mengherankan jika hingga saat ini desa tersebut masih identik dengan kemiskinan dan ketertinggalan. Terbitnya Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa membayangkan kehidupan desa yang otonom dalam mengurus pemerintahan dan masyarakat [2]. Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2014 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 47 Tahun 2015 disebutkan bahwa saat ini desa memiliki kewenangan untuk mengatur sumber daya dan arah pembangunan. Oleh karena itu, dinamika dasar kehidupan desa sangat bergantung pada partisipasi masyarakat dalam mendorong terbentuknya kesepakatan pengelolaan desa, mampu membina dan mengembangkan nilai-nilai sosial, budaya, ekonomi dan pengetahuan. Diberlakukannya perdes membuka harapan bagi masyarakat desa untuk berubah. Ini menjadi momentum untuk mendorong lahirnya desa dengan pemerintahan yang lebih akuntabel dan transparan, masyarakat desa yang partisipatif, dan ekonomi desa yang suportif [6].

Penyelenggaraan pemerintahan desa diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa. Pelaksanaan kegiatan penelitian ini didasarkan pada fenomena yang terjadi yaitu minimnya program kegiatan pemberdayaan masyarakat dan rendahnya tingkat ekonomi masyarakat Desa Tiwoho karena masyarakat Desa Tiwoho rata-rata berprofesi sebagai petani, buruh tani, buruh dan buruh kecil, pedagang serta penganggur yang masih dalam usia produktif, diharapkan Keberadaan BUM Desa mampu mendorong dinamika kehidupan ekonomi sekaligus sebagai penggerak perekonomian masyarakat desa dan diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat desa. masyarakat desa, dan dapat membentuk kelembagaan struktur BUMDes di Desa Tiwoho, hal ini sejalan dengan PMDes No.4 Tahun 2015 bahwa: Adanya BUMDes untuk pengembangan daerah tertinggal dan transmigrasi, tentang pembentukan, pengelolaan & pengelolaan, dan pembubaran BUMDes [7].

Efektifnya pelaksanaan BUMDes diharapkan untuk dapat memajukan desa dan menjadikan masyarakat desa yang sejahtera, melalui keaktifan lembaga desa dan terlaksananya tujuan serta program desa. Hal ini sesuai dengan pendapat Djafri, yang menyatakan bahwa "Efektivitas adalah usaha kepemimpinan melalui sistem managerial yang dicapai secara terukur untuk mencapai tujuan organisasi dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya melalui fungsi manajemen". Dalam pengelolaan badan usaha milik desa berbasis kerakyatan masyarakat desa upaya mewujudkan pencapaian tujuan dalam organisasi maka masyarakat desa juga diperlukan sumber daya manusia masyarakat desa yang berkualitas

mengerti dan paham aturan- aturan dan manajemen pengelolaan administrasi dan dananya [5].

Berdasarkan uraian diatas, judul penelitian ini adalah: “Pengembangan dan Manajemen BUMDES di Desa Tiwoho Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakan diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

Bagaimana Pengembangan dan Manajemen BUMDES di Desa Tiwoho Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara?”

### 1.3 Tujuan Khusus

Untuk Mengetahui Bagaimana Pengembangan dan Manajemen BUMDES di Desa Tiwoho Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Metode/Konsep Yang Digunakan

Metode yang digunakan adalah metode Focus Group Discussion (FGD), ceramah, dan partisipatif, serta latihan soal. Teknik pelaksanaan kegiatan yang digunakan berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun pelaporan kegiatan meliputi: melalui analisis data lapangan, dokumentasi dan penarikan kesimpulan yang disajikan dalam laporan kegiatan. Kegiatan penelitian ini menggunakan pendekatan strategi sinergis sesuai dengan potensi dan penyelesaian masalah yang komprehensif meliputi tujuan, sasaran, ruang lingkup, koordinasi, komunikasi aktif, sasaran dan hasil. [7].

Bentuk pelaksanaan kegiatan penelitian dilakukan pendampingan antar perguruan tinggi; Anggota Tim Peneliti, Mahasiswa Universitas Negeri Manado, Perangkat Desa dan Masyarakat Desa Tiwoho, dengan rumusan kegiatannya;

- (1) Pembentukan Administrasi kelembagaan BUMDes, melalui pelantikan pengurus BUMDes oleh pejabat yang berwenang
- (2) FGD untuk pelatihan manajemen Profesi admistrasi, melalui Narasumber Ahli keilmuan bidang Manajemen & Administrasi, dalam bentuk ceramah, diskusi dan dialog fokus. Adapun bentuk konsep materi pelatihan; pelatihan dalam bentuk *Focus Group Discussion* (FGD) untuk usaha yang sudah terbentuk dari awal BUMDes dapat di tingkatkan melalui;

(2.1) pelatihan peningkatan manajemen usaha desa, sebagai penguatan untuk pemberdayaan masyarakat dalam meningkatkan perekonomian usahanya, dengan tujuan memenej orang-orang yang berjiwa pengusaha (entrepreneur),

(2.2) Menjelaskan kepada masyarakat tentang keberadaan BUMDes, agar dapat membantu jenis usaha yang dapat di danai.

(2.3) Melatih ketrampilan masyarakat untuk peningkatan potensi usaha masyarakat di desa Tiwoho.

- (3) Pelatihan usaha desa ini melalui kelompok partisipatif pendampingan terintegrasi, yang di petakan dalam 3 (tiga) kelompok kerja mahasiswa; yakni kelompok *pertama*; untuk Penataan Desa Tiwoho; kelembagaan, Perencanaan program dan implementasi program dan kelompok BUMDesa, serta Pengelolaan Anggaran yaitu: laporan akuntabilitas dan Transparansi pelaporan penggunaan anggaran. Kelompok, *dua*; FGD Pelatihan Manajemen Usaha Milik Desa, *ketiga*; Pelatihan Pemasaran dan Promosi Usaha, Melalui Informasi Teknologi. Capaian akhir kegiatan Penelitian ini adalah: Melalui Pelatihan Manajemen Usaha Milik Desa diharapkan dapat memberi Penguatan Pemberdayaan Desa Tiwoho melalui BUMDes dalam peningkatan Peran Kepala Desa untuk mencapai Tujuan, sasaran, program desa yang efektif, mandiri dan sejahtera

### 2.2 Persiapan dan Desain Rancangan FGD

#### 1. Membentuk Tim

Tim FGD umumnya mencakup:

- Moderator, yaitu fasilitator diskusi yang terlatih dan memahami masalah yang dibahas serta tujuan penelitian yang hendak dicapai (ketrampilan substantif),
- Asisten Moderator/co-fasilitator, yaitu orang yang intensif mengamati jalannya FGD.
- Pencatat Proses/Notulen, yaitu orang bertugas mencatat inti permasalahan yang didiskusikan serta dinamika kelompoknya.
- Penyedia Logistik, yaitu orang-orang yang membantu kelancaran FGD berkaitan dengan penyediaan transportasi, kebutuhan rehat, konsumsi, akomodasi (jika diperlukan), insentif (bisa uang atau barang/cinderamata), alat dokumentasi, dll.
- Dokumentasi, yaitu orang yang mendokumentasikan kegiatan dan dokumen FGD: memotret, merekam (audio/video), dan menjamin berjalannya alat-alat dokumentasi, terutama perekam selama dan sesudah FGD berlangsung.
- Lain-lain jika diperlukan (tentatif),

## 2. Memilih dan mengatur tempat

Pada prinsipnya, FGD dapat dilakukan di mana saja, namun sebaiknya tempat FGD yang dipilih hendaknya merupakan tempat yang netral, nyaman, aman, tidak bising, berventilasi cukup, dan bebas dari gangguan yang diperkirakan bisa muncul.

## 3. Menyiapkan Logistik

Logistik adalah berbagai keperluan teknis yang diperlukan sebelum, selama, dan sesudah FGD terselenggara.

### 2.3 Menyusun Pertanyaan FGD

Agar pelaksanaan FGD berjalan lancar dan informasi yang di dapat sesuai dengan tujuan dari penelitian, diperlukan penyusunan pertanyaan/Guideline FGD. Tujuannya agar diskusi dapat berjalan terstruktur tidak keluar dari tujuan yang sudah ditentukan agar hasil dari FGD tersebut dapat merepresentasikan alasan, motivasi, tujuan dll yang berhubungan dengan topik/pembahasan yang di diskusikan [8].

### 2.4 Pelaksanaan FGD

Seperti yang sudah di jelaskan di awal bahwa dalam pelaksanaan FGD agar diskusi yang dilakukan berjalan baik (terarah/fokus, tidak ramai karena semua peserta ingin berbicara mengeluarkan pendapat, informasi dapat terjawab sesuai dengan harapan dan tujuan FGD) dibantu dengan seseorang yang dapat memfasilitator para peserta lainnya yang dinamakan moderator.

Penelitian yang melibatkan hewan atau manusia, dan penelitian lain yang memerlukan persetujuan etis harus mencantumkan pihak yang memberikan persetujuan dan kode persetujuan etis yang sesuai.

## 3. Hasil dan Pembahasan

Pentingnya manajemen bagi keberhasilan organisasi yang dilaksanakan dan dapat terlaksana sesuai dengan tujuan awal yang ingin dicapai oleh suatu organisasi, dalam hal ini pelaksanaan pengelolaan Badan Usaha Milik Masyarakat (BUMDes) tidak berjalan sesuai dengan jawaban wawancara informan yang dilakukan. Untuk mengetahui reaksi para informan terhadap indikator-indikator tersebut di atas, penulis akan menjabarkan indikator-indikator tersebut secara lebih rinci seperti di bawah ini;

### 3.1 Perencanaan (Planning)

Perencanaan usaha pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) sangat diperlukan, karena organisasi perusahaan milik desa tidak dapat berfungsi dengan baik tanpa adanya perencanaan. Perencanaan yang dilakukan oleh Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Desa Tiwoho seperti landasan awal untuk mencapai tujuan yang ingin

dicapai dan apa yang perlu dilakukan untuk mencapai tujuan tersebut. Dengan membuat rencana di awal, Anda tidak bisa lepas dari pengetahuan dan pengalaman kepala BUMDes dengan tujuan yang ingin dicapai, karena perencanaan di awal memberikan kontribusi yang sangat penting bagi pencapaian tujuan. Organisasi dengan beberapa program yang direncanakan, hanya satu program yang terbentuk. Indikator perencanaan adalah sebagai berikut:

#### 1. Penetapan Tujuan

Menetapkan tujuan yang ingin dicapai oleh Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) adalah mewujudkan masyarakat yang sejahtera dan meningkatkan perekonomian desa. Orang-orang terpelajar dapat membawa manfaat sosial bagi masyarakat meskipun tidak menghasilkan keuntungan besar dan bahkan meningkatkan perekonomian kota

#### 2. Prosedur

Proses organisasi harus memiliki prosedur yang jelas dan baik untuk pelaksanaan program atau prosedur organisasi lainnya agar organisasi memiliki aturan untuk pelaksanaan program. Dan turut berduka cita kepada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Desa Tiwoho, sebaiknya mengikuti langkah prosedur yang telah ditetapkan.

#### 3. Program

Didalam organisasi yang baik harus mempunyai program yang baik pula sehingga outputnya bisa di rasakan oleh masyarakat tentunya, program-program tersebut haruslah sesuai dengan keadaan masyarakat, harus sesuai dengan keadaan lingkungan serta sesuai dengan potensi yang ada di desa sekitarnya sehingga program yang dibuat nantinya tidak akan berjalan sia-sia. Program Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) saat ini yaitu penyewaan alat pesta dan duka pada Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Desa Tiwoho. Program ini sudah berjalan tapi masih banyaknya kendala yang terjadi dilapangan, terutama saat penyewaan yang dilakukan oleh masyarakat sering terjadinya keterlambatan dalam pengembalian barang-barang penyewaan bahkan dalam pembayaran penyewaan masih saja ada masyarakat yang terlambat membayar lunas. Ada beberapa program yang juga telah direncanakan oleh Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) melalui musyawarah dengan pemerintah desa bahkan masyarakat namun program tersebut belum terealisasi karena tidak cukupnya anggaran yang akan dikeluarkan. Hal ini membuat program Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) belum begitu lancar, ini tentunya akan menghambat perkembangan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes).

### 3.2 Pengorganisasian (Organization)

Organisasi penting dalam Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) karena organisasi dapat menyatukan masyarakat dan membawa mereka ke dalam pekerjaan yang direncanakan sesuai dengan

keterampilan dan pengalaman mereka, yang dilakukan secara efektif dan efisien, karena pekerjaan dibagi sesuai dengan tugasnya masing-masing dan fungsi.

Berikut indikator organisasi sebagai berikut:

1. Penempatan Tugas dan Fungsi Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)

Pembagian kerja atau tugas harus sesuai dengan keterampilan dan pengalaman masing-masing individu agar pembagian kerja dapat berfungsi secara efisien dan efektif. Dalam Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) terdapat tugas dan fungsi yang sesuai dengan bidang keahliannya masing-masing, agar pengurus mengetahui tugas dan peran yang lain, sehingga tidak terjadi tumpang tindih dalam kiprahnya di luar negeri, sehingga fungsinya sebagai pengurus tidak dilakukan. Keterlibatan manajemen dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam mendukung keberhasilan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes).

2. Penetapan Wewenang

Dalam suatu organisasi yang baik sangat penting untuk memiliki wewenang atau hak untuk melakukan suatu pekerjaan guna mencapai suatu tujuan yang ingin dicapai oleh organisasi tersebut. Penetapan wewenang juga memungkinkan manajemen untuk menjalankan tugasnya dengan baik tanpa adanya intimidasi dari organisasi internal atau dari organisasi eksternal. Yang dilakukan adalah pengelola memiliki kewenangan untuk melindungi usaha desa dari hal-hal yang dapat mempengaruhi kelangsungan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) dan pemerintah desa, bahkan masyarakat dapat meminta penjelasan atas permasalahan usaha yang ada di desa.

3. Tanggungjawab Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)

Tanggungjawab yang dimaksud disini adalah agar pengurus Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) mempunyai tanggungjawab dalam melaksanakan tugas yang telah yang diamanahkan kepadanya sehingga tujuan organisasi dapat terlaksana dengan sebaik mungkin. Tanggungjawab yang ada di Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Desa Tiwoho yaitu bahwa dalam organisasi Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) ini mempunyai Struktur organisasi yang didalamnya memuat tanggungjawab masing-masing dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab atau pun beban yang telah diberikan kepadanya, hal itu telah di tetapkan dalam ADRT maupun dalam peraturan daerah. Namun tanggung jawab yang diberikan tidak dilaksanakan dengan sebaik mungkin, kesadaran dan kepedulian pengurus masih kurang yang terkadang pengurus terlambat atau tidak ikut serta dalam menjalankan tugas. Hal inilah yang harus diperhatikan oleh pengurus untuk lebih bertanggung jawab dalam melaksanakan tugasnya.

### 3.3 Penggerakan (Actuating)

Bergerak atau bertindak adalah tindakan yang bertujuan agar semua anggota berusaha mencapai tujuan sesuai dengan rencana dan upaya organisasi, yaitu membuat orang bekerja sendiri untuk mencapai tujuan secara efektif. tujuan yang telah ditetapkan.

1. Bimbingan

Orientasi adalah proses membantu individu dan kelompok memahami diri sendiri dan pekerjaannya sehingga dapat mengerahkan seluruh keterampilannya dan bertindak sesuai dengan peraturan organisasi. Apa saja kekurangan bahkan kendala dalam usaha milik desa (BUMDes).

2. Saran agar mampu bekerja secara optimal

Saran adalah pendapat atau saran yang disampaikan kepada Anda untuk dipertimbangkan. Saran-saran tersebut juga berorientasi pada solusi untuk memecahkan masalah yang sedang berlangsung yang bersifat konstruktif, edukatif, objektif, dan konsisten dengan masalah yang dibahas. Yang dimaksud disini adalah atasan menasihati bawahan dalam melaksanakan tugasnya. Tugas dan fungsi agar karyawan atau bawahan dapat bekerja lebih giat lagi.

3. Perintah dalam pelaksanaan tugas

Perintah yang dikeluarkan oleh atasan adalah untuk memastikan kegiatan bawahan, sehingga berbagai tindakan setiap bawahan dikoordinasikan dalam satu arah, itulah tujuan dari Badan Usaha Milik Desa (BUMD). Badan Usaha Milik Sendiri (BUMDes), yaitu melalui proses presidensial, dan kemudian melalui sehingga diberikan perintah dan langsung dilakukan bersama-sama sehingga tidak ada jarak antara pimpinan dan bawahan dan akan lebih terarah dalam melaksanakan tugasnya didalam bekerja.

### 3.4 Pengawasan (Controlling)

Pemantauan langkah-langkah pelaksanaan untuk memantau apakah pergerakan organisasi ini sesuai dengan rencana. Ada tiga fase pemantauan, yaitu menetapkan standar, melakukan penilaian, dan mengambil tindakan korektif.

1. Menetapkan Alat Ukur Serta Melakukan Penilaian

Ada kebutuhan untuk menetapkan standar untuk pemantauan sehingga Anda dapat menilai apa yang terjadi di lapangan. Standar ini merupakan peraturan yang harus diterapkan dan dipatuhi karena ketentuan standar yang ada dinilai oleh pihak pengawas dan hasil pengawasan mengetahui apa yang harus dilakukan. Untuk standar pengawasan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes), pengawas mengikuti Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa Nomor 4 Tahun 2011 yang memuat pengawasan di lingkungan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) tahun berjalan di Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Desa Tiwoho.

## 2. Mengadakan Tindakan Perbaikan

Untuk dapat melakukan tindakan korektif terlebih dahulu harus dianalisa apa penyebab terjadinya penyimpangan tersebut, terjadinya penyimpangan tersebut harus diketahui terlebih dahulu, jika pihak manajemen mampu menentukan penyebab penyimpangan tersebut dengan pasti, maka tindakan korektifnya harus dilakukan. tindakan harus diambil. Bagaimana kita meminimalkan penyimpangan ini? Kami selalu memperingatkan jika ada penyimpangan dalam organisasi Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) di Desa Tiwoho, misalnya sanksi atau peringatan segera diberikan kepada pihak yang berkepentingan agar kesalahan yang sama tidak terjadi lagi

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang adakana penulis menyimpulkan Pengembangan dan Manajemen BUMDES di Desa Tiwoho Kecamatan Wori Kabupaten Minahasa Utara maka diperoleh kesimpulan sesuai indikator-indikator manajemen yaitu :

1. Dalam mendirikan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes)Perencanaan tentunya memegang peran penting sehingga didalam perencanaan ada tujuan usaha, prosedur dan program yang dibentuk. namun pada kenyataannya ada sebagian masyarakat bahkan pemerintah tidak berpegang pada prosedur yang ada . Bahkan dari beberapa program yang dibuat, hanya satu yang dieksekusi/ direalisasikan.
2. Organisasi harus berada di luar struktur organisasi pemerintahan desa, karena BUMDes Desa Tiwoho hanya memiliki tiga pengurus sejak Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) didirikan di Desa Tiwoho, terdiri dari kepala perusahaan milik desa , sekretaris dan bendahara yang bertanggungjawab terhadap tugas dan sudah mengetahui fungsinya masing-masing, namun mengakibatkan tidak efektifnya pelaksanaan fungsinya karena kurangnya pengurus.
3. Pada termin penggerakan dengan Badan Usaha Milik Desa (BUMDes) selalu adanya bimbingan, saran & perintah menurut pengurus Badan Usaha Milik Desa menggunakan menaruh bimbingan, saran supaya sanggup bekerja secara optimal dan menaruh perintah pada aplikasi tugas supaya bisa mencapai tujuan yg sudah ditentukan.

Pada termin supervisi masih kurangnya keterlibatan menurut anggota pengawas sentra menurut pemerintah desa bahkan warga pada mengawasi Badan Usaha Milik Desa Tiwoho dalam termin supervisi masih rendah.

## Referensi

- [1] Maryunani, *Pembangunan Bumdes dan Pemberdayaan Pemerintah Desa*. Bandung: CV Pustaka Setia., 2008.
- [2] Seyadi, *BUMDes Sebagai Alternatif Lembaga Keuangan Desa*. Yogyakarta: UPP STM YKPN, 2003.
- [3] T. P. D. Undang-Undang No 32 Tahun 2004, "Undang-Undang No 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah," *Dpr*, 2004.
- [4] S. B. Kairupan and J. Mantiri, "Openness of Public Information in the Management of Village Funds in North Minahasa Regency," 2020.
- [5] Anom Surya Putra, *Badan Usaha Milik Desa(Spirit Usaha Kolektif Desa)*. 2015.
- [6] "Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa." 2016.
- [7] A. Paramita and L. Kristiana, "Teknik Focus Group Discussion dalam Penelitian Kualitatif," *Tek. Focus Gr. Discuss. dalam Penelit. Kualitatif*, 2013.
- [8] Y. Afiyanti, "Focus Group Discussion (Diskusi Kelompok Terfokus) sebagai Metode Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif," *J. Keperawatan Indones.*, 2008.

## Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa

Thiar Y T Sitorus\*, Marthinus Mandagi, Jeane Mantiri <sup>a,1</sup>

<sup>a</sup> Universitas Negeri Manado, Ilmu Administrasi Negara, Tondano Indonesia

<sup>1</sup> [thiaryulisa@gmail.com](mailto:thiaryulisa@gmail.com) \*

### INFO ARTIKEL

#### Key word:

Organizational Climate, Job Satisfaction, Regional Secretary of Minahasa.

### ABSTRACT

*This study aims to, 1) Provide an overview of the Organizational Climate at the Minahasa Regent's Office; 2) Provides an overview of civil servant job satisfaction at the Minahasa Regent's Office; 3) To provide an overview of the influence of Organizational Climate on Civil Servant Job Satisfaction at the Minahasa Regent Office. As for the population of this study were the Civil Servants of the Minahasa Regent's Office, in this case the Regional Secretariat of the Minahasa Regency. The research method used is quantitative research methods with linear test data analysis, simple regression test and simple correlation hypothesis testing. The results found were, 1) The organizational climate in the Minahasa Regent's Office, in this case the Regional Secretariat of Minahasa Regency, is classified as low where the calculation results obtained a value of 1.86 while the job satisfaction of civil servants themselves obtained a value of 1.98 which can be classified as low. ; 2) organizational climate affects job satisfaction by 32.3% in generating civil servant job satisfaction at the Minahasa Regent's Office, while the remaining 67.7% is influenced by other factors not examined in this study.*

### INTISARI

#### Kata kunci:

Iklim Organisasi  
Kepuasan Kerja  
Kantor Bupati Minahasa

Penelitian ini bertujuan untuk, 1) Memberikan gambaran tentang Iklim Organisasi di Kantor Bupati Minahasa; 2) Memberikan gambaran tentang kepuasan kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa; 3) Memberikan gambaran tentang pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Bupati Minahasa. Adapun populasi dari penelitian ini adalah Pegawai Negeri Sipil pada Kantor Bupati Minahasa, dalam hal ini Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif dengan analisis data uji linieritas, uji regresi sederhana dan uji hipotesis korelasi sederhana. Hasil yang ditemukan adalah, 1) Iklim organisasi di Kantor Bupati Minahasa dalam hal ini Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa tergolong rendah dimana dari hasil perhitungan didapatkan nilai sebesar 1,86 sedangkan kepuasan kerja pegawai negeri sendiri memperoleh nilai sebesar 1,98 yang tergolong rendah. ; 2) iklim organisasi berpengaruh terhadap kepuasan kerja sebesar 32,3% dalam menghasilkan kepuasan kerja pegawai negeri sipil di Kantor Bupati Minahasa, sedangkan sisanya sebesar 67,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Copyright © 2021 (Thiar Y T Sitorus). All Right Reserved

## 1. Pendahuluan

Sumber Daya Manusia (pegawai) merupakan unsur yang strategis dalam menentukan sehat tidaknya suatu organisasi maka dari itu pegawai merupakan kunci penentu keberhasilan organisasi. Untuk itu setiap pegawai selain dituntut untuk memiliki pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan, juga harus mempunyai pengalaman, motivasi, disiplin diri, dan semangat kerja tinggi, sehingga jika kinerja pegawai organisasi baik maka kinerja organisasi juga akan meningkat yang menuju pada pencapaian tujuan Perusahaan. Persoalan fundamental dari keseluruhan masalah yang dihadapi setiap persoalan adalah Sumber Daya Manusia (SDM). Kondisi apapun dari fakta eksternal organisasi yang sulit akan dengan mudah dihadapi dengan kondisi internal yang solid.

Karena kesolidan internal di antara seluruh SDM Perusahaan Merupakan kunci keberhasilan perusahaan itu sendiri. Namun, keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dalam mempertahankan karyawan yang telah dimiliki tidak dapat dicapai dengan cara mudah. Hal tersebut hanya akan terwujud jika perusahaan tersebut memiliki kemampuan dalam memahami kebutuhan karyawan dan termotivasi secara optimal. Karyawan selalu berharap adanya kesinambungan pekerjaan dan diimbangi dengan peningkatan kesejahteraan untuk karyawan dan keluarga dari waktu ke waktu [2].

Pegawai negeri sipil yang bekerja sebagai abdi negara memiliki tugas serta tanggung jawab yang penting bagi organisasi. Peran para pegawai yang bekerja dalam organisasi pemerintah sangat menentukan berhasil tidaknya mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Selain itu, keberhasilan suatu organisasi juga dipengaruhi oleh ketulusan dan kemauan dari setiap pegawai dalam melaksanakan serta menyelesaikan tugasnya. Pegawai yang bekerja dalam sebuah instansi pemerintah dituntut untuk mampu menyelesaikan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien karena kinerja sumber daya manusianya mampu memberikan kontribusi positif dan menguntungkan bagi instansi pemerintah [3].

Pentingnya kepuasan kerja pegawai dalam suatu organisasi dapat dilihat dari pegawai yang merasa puas dalam pekerjaannya cenderung memberikan respon positif terhadap organisasi, begitu pula sebaliknya pegawai yang tidak puas dalam pekerjaannya akan cenderung memberikan respon yang tidak baik terhadap pekerjaannya, maka dari itu kepuasan kerja pegawai harus menjadi perhatian utama manajemen dalam suatu organisasi [4]. Kepuasan kerja mencerminkan perasaan seseorang terhadap pekerjaannya, dimana kepuasan kerja (job satisfaction) adalah keadaan emosional yang menyenangkan atau tidak dimana para karyawan memandang pekerjaan mereka [5]. Kepuasan kerja secara umum menyangkut sikap seseorang mengenai pekerjaannya, kepuasan itu

tidak terlihat nyata, tetapi dapat diwujudkan dalam suatu hasil. Kepuasan kerja akan didapat apabila ada kesesuaian antara harapan pekerja dengan kenyataan yang didapat di tempat dia bekerja [6].

Sullaida, menjelaskan bahwa, kepuasan kerja merupakan perbandingan antara apa yang dirasakan dan diperoleh seseorang dengan apa yang seharusnya dia rasakan dan dia peroleh dari pekerjaan, wujud dari kepuasan kerja adalah antara lain rajin masuk kerja, tingkat absensi rendah, tidak ada keluhan kesah, dan jumlah karyawan yang berhenti bekerja secara sepihak relatif rendah [7]. Kepuasan kerja ditandai dengan adanya rasa puas di dalam diri karyawan terhadap kondisi pekerjaan, kepuasan imbalan yang diterima, kepuasan terhadap pengawasan atasan dan kepuasan akan hubungan dengan rekan kerja. Seseorang merasa puas dalam pekerjaannya karena yang bersangkutan menyadari bahwa apa yang dicapainya sudah maksimal.

Iklm organisasi berpengaruh cukup signifikan pada motivasi kerja, produktifitas kerja dan kepuasan kerja. Iklim organisasi mempengaruhi dengan cara membentuk harapan karyawan mengenai konsekuensi yang akan lahir dari berbagai tindakan yang ada. Dalam hal ini persepsi karyawan mengenai iklim organisasi menentukan nilai kepuasan yang dirasakannya [8]. Davis juga menjelaskan bahwa iklim organisasi mempengaruhi motivasi kerja, produktifitas kerja dan kepuasan kerja. Iklim organisasi yang positif membuat karyawan merasa senang, aman, nyaman, dan penuh makna ketika berada di lingkungan organisasi yang bersangkutan.

Di saat karyawan merasakan keamanan, kenyamanan, dan penuh kebermaknaan di tempatnya bekerja, maka karyawan akan menunjukkan kinerja yang maksimal dan berkualitas yang mengakibatkan karyawan mendapatkan kepuasan dalam bekerja. Iklim organisasi yang negatif muncul ketika karyawan merasa tidak mendapatkan perlakuan yang baik dan juga tidak merasa diperhatikan oleh perusahaan dan atasannya. Suasana kerja dan segala dimensi yang ada di lingkungan kerjanya dinilai tidak menyenangkan. Indikasi iklim organisasi yang negatif yaitu hukuman yang lebih ditekankan daripada reward, yang mengakibatkan inisiatif karyawan menjadi terhambat, komunikasi yang tidak lancar, kepemimpinan yang otoriter, dan begitu banyak struktur serta kebijakan perusahaan yang tidak formal, kaku, dan memberatkan karyawannya.

Akibat dari iklim organisasi yang negatif adalah karyawan tidak akan merasa senang dan nyaman dalam bekerja, sehingga karyawan tidak mendapatkan kepuasan dalam bekerja. Iklim organisasi dapat mempengaruhi motivasi, prestasi dan kepuasan kerja. Iklim organisasi mempengaruhi hal tersebut dengan bentuk harapan karyawan tentang konsekuensi yang akan timbul dari berbagai tindakan. Para karyawan mengharap imbalan atas dasar persepsi mereka terhadap iklim organisasi.

Iklm organisasi yang tidak menunjang

kerja yang produktif, penyediaan teknologi dan kondisi kerja yang memadai, juga arus komunikasi yang tidak menunjang kuantitas dan kualitas, praktik pengambilan keputusan yang tidak selaras dengan jenjang organisasi, dan nilai kesejahteraan tenaga kerja belum diperhatikan secara baik akan menyebabkan rendahnya kepuasan kerja. Dapat ditegaskan juga bahwa iklim organisasi dapat menjadi elemen penting guna pengukuhan proses belajar-mengajar bagi perilaku kerja, kinerja dan kepuasan kerja, sehingga semakin sesuai dan semakin sehat suatu iklim organisasi maka semakin tinggi kepuasan kerja dan produktifitas kerja karyawan.

Hasil observasi awal yang dilakukan oleh peneliti ditemukan bahwa seringkali pegawai negeri sipil di Kantor Bupati Minahasa merasa kurang bersemangat terhadap pekerjaan mereka, tingkat absensi menurun dan produktifitas yang merendah hal ini akan mengakibatkan menurunnya kualitas pekerjaan dan lambatnya pencapaian tujuan dari Kantor Bupati Minahasa. Berdasarkan latar belakang diatas, Penulis ingin membuktikan jika memang Kepuasan Kerja Pegawai Negeri Sipil di Kantor Bupati Minahasa dipengaruhi oleh Iklim Organisasi yang ada di Kantor Bupati Minahasa. Maka dari itu peneliti tertarik untuk mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa”**.

Dari penjabaran diatas maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut :

1. Keberhasilan suatu organisasi atau perusahaan dalam mempertahankan karyawan yang telah dimiliki tidak dapat dicapai dengan cara mudah.
2. Karyawan selalu berharap adanya kesinambungan pekerjaan dan diimbangi dengan peningkatan kesejahteraan untuk karyawan dan keluarga dari waktu ke waktu.
3. Pegawai yang tidak puas dalam pekerjaannya yang cenderung memberikan respon yang tidak baik terhadap pekerjaannya.
4. Kurangnya kepuasan kerja pegawai yang mengakibatkan pegawai memiliki absensi rendah dan adanya keluhan kesah.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan di atas, maka rumusan masalahnya adalah;

1. Bagaimana Iklim Organisasi PNS di Kantor Bupati Minahasa?
2. Bagaimana Kepuasan Kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa?

Seberapa Besarkah Pengaruh Iklim Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja PNS pada Kantor Bupati Minahasa?

## 2. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif karena menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya dan dideskripsikan secara deduksi yang berangkat dari teori-teori umum, lalu dengan observasi untuk menguji validitas keberlakuan teori tersebut ditariklah kesimpulan. Kemudian di jabarkan secara deskriptif, karena hasilnya diarahkan untuk mendeskripsikan data yang diperoleh dan untuk menjawab rumusan. Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan juga sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument. penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan [9].

Metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positivisme. Metode ini sebagai metode ilmiah karena telah menemui kaidah-kaidah ilmiah yaitu konkrit/empiris, obyektif, terukur, rasional dan sistematis. Metode ini disebut metode kuantitatif karena data penelitian berupa angka-angka dan analisis menggunakan statistic [9]. Penelitian ini bertujuan untuk menguji apakah ada pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa.

Penelitian ini diawali dengan mengkaji teori-teori dan pengetahuan yang sudah ada sehingga muncul sebab permasalahan. Permasalahan tersebut diuji untuk mengetahui penerimaan atau penolakannya berdasarkan data yang diperoleh dari lapangan. Adapun data yang diperoleh dari lapangan dalam bentuk skor kecerdasan emosional, skor motivasi dan hasil belajar matematika dalam bentuk angka-angka yang sifatnya kuantitatif. Dalam penelitian ini peneliti melakukan analisa terhadap 2 variabel, yaitu variabel (X) “ Iklim Organisasi” dan (Y) “Kepuasan Kerja PNS” di Kantor Bupati Minahasa.

### 2.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Bupati Minahasa tepatnya di Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa. Alasan peneliti memilih lokasi ini adalah karena pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa belum efektif, sehingga membuat peneliti merasa bahwa masalah ini harus diteliti agar mendapatkan penyelesaian.

### 2. 2. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional Variabel

### 2.2.1 Iklim Organisasi (Variabel X atau Variabel Bebas)

Menurut Davis dan Newstorm, Iklim Organisasi dipengaruhi oleh beberapa faktor yang sekaligus menjadi indikator-indikator dari iklim organisasi, yaitu [10]:

1. Kualitas Kepemimpinan, yaitu kemampuan untuk mempengaruhi, menggerakkan dan mengarahkan suatu tindakan pada diri seseorang atau kelompok untuk mencapai tujuan tertentu yang di praktikkan oleh pimpinan terhadap karyawannya.
2. Kepercayaan, yaitu kepercayaan yang diberikan pimpinan kepada karyawannya dalam menjalankan pekerjaan di perusahaan tersebut.
3. Komunikasi, yaitu proses transfer informasi serta pemahamannya dari komunikasi ke atas, ke bawah, ke samping dalam suatu organisasi.
4. Tanggung Jawab, yaitu sikap yang ada pada pimpinan dan karyawan terhadap kepemilikan perusahaan serta tugas-tugas yang dikerjakan.
5. Imbalan yang Adil, yaitu upah yang diberikan pada karyawan sesuai dengan pengharapan mereka yakni pekerjaan yang dihasilkan, keterampilan dan standar pengupahan komunitas.
6. Kesempatan, yaitu suatu peluang yang diberikan karyawannya untuk meningkatkan prestasi kerjanya.
7. Pengendalian, yaitu suatu tindakan yang dilakukan oleh pimpinan agar perusahaan atau organisasi terkontrol dengan baik sehingga tidak mengalami kerugian.

### 2.2.2 Kepuasan Kerja (Variabel Y atau Variabel Terkait)

David an Newstorm, menyatakan bahwa ada faktor-faktor tertentu di tempat kerja yang menyebabkan kepuasan kerja yang juga sekaligus menjadi indikator-indikator dari kepuasan kerja. Studi kepuasan kerja seringkali berfokus pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan [10]:

#### 2.2.2.1 Isi pekerjaan

- a. Hakikat tugas yang dilakukan, Setiap pekerjaan memerlukan suatu keterampilan tertentu sesuai dengan bidangnya masing-masing. Sukar tidaknya suatu pekerjaan serta perasaan seseorang bahwa keahliannya dibutuhkan dalam melakukan pekerjaan tersebut, akan meningkatkan atau mengurangi kepuasan kerja.
- b. Hubungan antara Input-Output, Dalam bekerja seorang anggota organisasi cenderung untuk membandingkan antara nilai in-put yang dipergunakannya dengan out-put atau hasilnya. Nilai in-put antara lain adalah harga keahlian atau profesionalismenya, waktu yang dipergunakan, peralatan yang harus disediakan dan pengalaman kerjanya. Sedangkan nilai out-put adalah

penghargaan finansial atas pekerjaan dan produk yang dihasilkan, baik berupa gaji/upah tetap maupun dalam bentuk lain. Seseorang anggota organisasi hanya akan memperoleh kepuasan kerja apabila out put yang diperolehnya lebih besar atau sebanding dengan in put yang dipergunakannya

#### 2.2.2.2 Konteks Pekerjaannya

- a. Lingkungan tugasnya, Karyawan peduli akan lingkungan kerja baik untuk kenyamanan pribadi maupun untuk memudahkan mengerjakan tugas. Studi-studi memperagakan bahwa karyawan lebih menyukai keadaan sekitar fisik yang tidak berbahaya atau merepotkan. Temperatur (suhu), cahaya, kebisingan, dan faktor lingkungan lain seharusnya tidak eskترم (terlalu banyak atau sedikit).
- b. Penyelia, Bagi individu, supervisor dianggap sebagai figur ayah dan sekaligus atasannya. Supervisi yang buruk dapat berakibat absensi dan turn over
- c. Rekan kerja, Merupakan faktor yang berhubungan dengan hubungan antara pegawai dengan atasannya dan dengan pegawai lain, baik yang sama maupun yang berbeda jenis pekerjaannya.
- d. Upah Kerja, Merupakan faktor pemenuhan kebutuhan hidup pegawai yang dianggap layak atau tidak.

### 2.3 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Variasi jenis instrumen penelitian adalah, angket, check list atau daftar centang, pedoman wawancara, pedoman pengamatan [11]. Pada penelitian ini peneliti menggunakan angket dalam bentuk skala sikap. Skala merupakan sejumlah pernyataan tertulis yang berupa konstrak atau konsep psikologis yang menggambarkan aspek kepribadian individu, dan pertanyaan dalam skala sebagai stimulus yang tertuju pada indikator perilaku guna memancing jawaban yang merupakan refleksi dari keadaan diri subjek yang biasanya tidak disadari oleh responden yang bersangkutan.

Skala yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert, yaitu skala yang berisi pernyataan-pernyataan sikap (attitude statement). Pernyataan sikap adalah suatu pernyataan mengenai objek sikap yang menggunakan distribusi respons sebagai dasar penentuan nilai skalanya. Dalam skala likert ada dua pernyataan sikap, yaitu pernyataan yang bersifat mendukung/positif (favourable) dan pernyataan yang tidak mendukung/ negatif (unfavourable) [9]. Pada angket penelitian ini semua pernyataan yang berjumlah 31 item bersifat

favourable.

Kerja (Y)			
-----------	--	--	--

#### 2.4 Uji Coba Instrumen

Instrumen Penelitian yang telah disusun harus diuji cobakan terlebih dahulu untuk mengetahui kelayakan instrument penelitian yang digunakan, maka itu dilakukan prosedur:

##### 2.4.1 Uji Validitas

Validitas adalah sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi ukurnya. Valid tidaknya suatu alat ukur tergantung pada mampu tidaknya alat ukur tersebut mencapai tujuan pengukuran yang dikehendaki dengan tepat [12]. Menurut Sugiyono, Suatu alat ukur dapat dikatakan valid apabila alat ukur itu dapat mengukur apa yang hendak diukur oleh peneliti [9]. Bentuk validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas isi (content validity). Validitas isi merupakan validitas yang menunjukkan sejauh mana item dalam skala mencakup keseluruhan isi yang hendak diungkap oleh tes tersebut. Validitas isi tidak dilakukan melalui perhitungan secara statistika, namun melalui analisis logika hal ini dikemukakan oleh Azwar [12]. Maka dari itu, validitas alat ukur yang digunakan dalam penelitian ini diuji berdasarkan pendapat dari para ahli (professional judgement).

Berdasarkan hasil analisis data Uji Validitas yang menggunakan aplikasi *SPSS versi 25*, diperoleh hasil bahwa dari 26 butir pertanyaan yang terdiri dari 14 butir pertanyaan variable X dan 12 butir pertanyaan variable Y yang diajukan, ditemukan bahwa ke-26 butir pertanyaan yang diajukan dinyatakan valid dan layak untuk digunakan dalam penelitian ini.

##### 2.4.2 Uji Reliabilitas

Menurut Wiratna Sujerweni, uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir atau item pertanyaan dalam angket (kuesioner) penelitian [13]. Adapun dasar pengambilan keputusan dalam uji reliabilitas adalah sebagai berikut:

- Jika nilai Cronbach's Alpha  $> 0,60$ , maka Kuesioner atau angket dinyatakan reliabel atau konsisten.
- Sementara, jika nilai Cronbach's Alpha  $< 0,60$  maka kuesioner atau angket dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Berdasarkan hasil analisis data Uji Reliabilitas yang menggunakan aplikasi *SPSS versi 25*, diperoleh hasil seperti berikut:

Variabel	Jumlah Item	Cronbach's Alpha	Keterangan
Iklim Organisasi (X)	14	0,896	Reliabel
Kepuasan	12	0,820	Reliabel

Hasil dari Uji Reliabilitas melalui aplikasi *SPSS versi 25*, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa semua item pertanyaan dari dua variabel yang diteliti adalah reliabel karena mempunyai nilai Cronbach Alpha  $> 0,60$ .

#### 2.5 Populasi dan Sampel

Sugiyono mengemukakan, populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya [9]. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh Pegawai Negeri Sipil di Kantor Bupati Minahasa.

Populasi dalam penelitian ini adalah keseluruhan karakteristik yang sehubungan dengan variabel penelitian yaitu iklim organisasi di Kantor Bupati Minahasa dengan kepuasan Kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa. Anggota Populasi adalah keseluruhan PNS di Kantor Bupati Minahasa dalam hal ini di Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa berdasarkan jenis kelamin dengan jumlah 64 PNS Laki-laki dan 45 PNS Perempuan. Dalam penelitian ini, metode yang digunakan dalam pengambilan sampel menggunakan rumus Slovin dalam Husein Umar untuk pengambilan sample, sehingga didapatkan 52 orang PNS yang diuji menggunakan kuesioner/ angket penelitian [1].

#### 2.6 Teknik Analisis Data

Analisis data kuantitatif adalah pengelolaan data dengan kaidah – kaidah matematik terhadap data atau numeric. Angka data merupakan representatif dari suatu angka kuantitatif maupun angka sebagai hasil konversi dari suatu kualitas, yakni data kualitatif yang dikuantitatifkan. Selanjutnya, bila data sudah merupakan angka, maka tidak lagi mempersoalkan asal angka tersebut. Selanjutnya dapat menggunakan teknik – teknik statistika [14].

Tujuan dari analisis data adalah untuk memahami apa yang terdapat dibalik semua data tersebut, mengelompokkannya, meringkasnya, menjadi suatu yang sama dan mudah untuk dimengerti, serta menemukan pola umum yang timbul dari data tersebut. Dalam analisis kuantitatif, apa yang dimaksud dengan mudah dimengerti dan pola umum itu terwakili dalam bentuk simbol – simbol statistika yang dikenal dengan istilah notasi, variasi dan koefisien. Seperti rata – rata ( $\mu = \text{miu}$ ), jumlah ( $\Sigma = \text{sigma}$ ), taraf signifikan ( $\alpha = \text{alpha}$ ), koefisien korelasi ( $\rho = \text{rho}$ ), dan lain sebagainya.

##### 2.6.1 Uji Normalitas

Menurut Siregar, tujuan dilakukannya uji normalitas adalah untuk mengetahui apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak. Bila

data berdistribusi normal, maka dapat digunakan uji statistic berjenis parameterik, sedangkan bila data tidak berdistribusi normal, maka digunakan uji statistik nonparametrik [15]. Pada penelitian ini dilakukan pengujian dengan menggunakan uji Liliefors.

### 2.6.2 Uji Hipotesis

Analisis regresi adalah salah satu alat atau metode yang dapat digunakan dalam memprediksi permintaan di masa yang akan datang dengan berdasarkan data masa lalu, atau untuk mengetahui pengaruh satu variabel bebas (*independent*) terhadap satu variabel tak bebas (*dependent*). Tujuan dari penerapan metode analisis regresi ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel terikat yang dipengaruhi variabel bebas, yakni dengan menggunakan persamaan regresi linier sederhana. Tujuan dilakukan uji linieritas adalah untuk mengetahui apakah antara variabel tak bebas (Y) dengan variabel bebas (X) mempunyai hubungan linier. Uji ini biasanya digunakan sebagai prasyarat dalam penerapan metode regresi linier [15].

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif yang digunakan untuk menguji hipotesis penelitian yang telah dirumuskan, maka digunakan teknik analisis :

### 6.3 Uji Signifikan

Uji signifikan adalah uji yang dilakukan untuk menentukan apakah hipotesis diterima atau ditolak. Uji signifikan ini dilakukan terhadap hipotesa  $H_0$ , yang berbunyi “tidak ada korelasi antara variabel x dan y”.  $H_0$  ditolak apabila nilai t hitung lebih besar dari harga t tabel ( $t \text{ hitung} < t \text{ tabel}$ ). Dengan rumusan sebagai berikut [16]:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

### 2. Uji korelasi sederhana

$$\frac{n(\Sigma XY) - (\Sigma X)(\Sigma Y)}{\sqrt{\{n.(\Sigma X^2 - (\Sigma X)^2)\} \cdot \{n. \Sigma Y^2 - (\Sigma Y)^2\}}}$$

Keterangan :

X = Variabel bebas, *Iklim Organisasi*

Y = Variabel Terikat, *Kepuasan Kerja PNS*

n = Jumlah Responden

### 3. Teknik analisis regresi sederhana :

$$\hat{Y} = a + Bx$$

Dimana (Riduwan, 2009):

$$\hat{Y} = \text{Iklim Organisasi}$$

$$X = \text{Kepuasan Kerja PNS}$$

a = Nilai Konstanta harga Y jika X = 0

b = Nilai arah sebagai penentu ramalan (prediksi yang menunjukkan nilai peningkatan

$$b = \frac{n. \Sigma XY - \Sigma X. \Sigma Y}{n. \Sigma X^2 - (\Sigma X)^2} \quad a = \frac{\Sigma Y - b. \Sigma X}{n}$$

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 Deskripsi Responden

#### 3.1.1 Jenis Kelamin

Pegawai Negeri Sipil di Kantor Bupati Minasaha dalam hal ini di Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa Berjumlah 109 PNS, dan telah di ambil sampel yang sudah ditentukan menjadi sebanyak 52 PNS, maka dari itu peneliti telah mengkategorikan karakteristik responden menjadi 6 (enam) kategori/kelas interval menggunakan aplikasi SPSS versi 25 dan menjadikannya data Distribusi Frekuensi. Karakteristik Jenis Kelamin responden dapat diklasifikasikan sebagai, Perempuan berjumlah 30 orang (57,7%) sedangkan Laki-laki berjumlah 22 orang (42,3%).

#### 3.2.2 Umur

Karakteristik Umur responden dapat diklasifikasikan sebagai berikut, responden dengan umur 20 sampai dengan 29 tahun berjumlah 7 orang (13,5%), responden dengan umur 30 sampai dengan 39 tahun berjumlah 23 orang (44,2%), responden dengan umur 40 sampai dengan 49 tahun berjumlah 18 orang (34,6%), responden dengan umur 50 tahun keatas berjumlah 4 orang (7,7%).

#### 3.2.3 Masa Kerja

Karakteristik Masa Kerja responden dapat diklasifikasikan sebagai berikut, responden dengan masa kerja 1 sampai dengan 9 tahun berjumlah 18 orang (34,65%), responden dengan masa kerja 10 sampai dengan 19 tahun berjumlah 31 orang (59,6%), responden dengan masa kerja 20 tahun keatas berjumlah 3 orang (5,8%).

#### 3.2.4 Pendidikan terakhir

Karakteristik Pendidikan Terakhir responden dapat diklasifikasikan sebagai berikut, responden dengan pendidikan terakhir S1 (Strata Satu) berjumlah 41 orang (78,8%), responden dengan pendidikan terakhir S2 (Strata Dua/ Magister) berjumlah 6 orang (11,5%), responden dengan pendidikan terakhir D3 (Diploma Tiga) berjumlah 2 orang (3,8%), responden dengan pendidikan terakhir D4 (Diploma Empat) berjumlah 3 orang (5,8%).

#### 3.2.5 Eselon

Karakteristik Eselon responden dapat diklasifikasikan sebagai berikut, responden dengan Eselon IIIA berjumlah 2 orang (3,8%), responden dengan Eselon IV berjumlah 5 orang (9,6%), responden dengan Eselon IVA berjumlah 16 orang (30,8%), responden dengan status PELAKSANA

berjumlah 29 orang (55,8%).

### 3.2.6 Golongan

Karakteristik Golongan dapat diklasifikasikan sebagai berikut, responden dengan Golongan IIIA berjumlah 5 orang (9,6%), responden dengan Golongan IIIB berjumlah 11 orang (21,2%), responden dengan Golongan IIIC berjumlah 21 orang (40,4%), responden dengan Golongan IIID berjumlah 15 orang (28,8%)

### 3.2 Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variabel-variabel penelitian melalui interpretasi distribusi frekuensi jawaban responden secara keseluruhan, maupun dalam angka presentase terhadap item-item variabel penelitian.

Pedoman yang digunakan dalam menentukan kriteria deskriptif penilaian responden pada iklim organisasi di Kantor Bupati Minahasa adalah pedoman *Three Box Method* menurut Ferdinan sebagai berikut [17]:

- a. 1,00 – 2,34 = Rendah
- b. 2,35 – 3,67 = Cukup
- c. 3,68 – 5,00 = Tinggi

### 3.2.1 Variabel Iklim Organisasi

Berdasarkan perhitungan menggunakan aplikasi *SPSS versi 25* ditemukan rata-rata jawaban dengan kategorisasi 1.00 – 1.80 = sangat tidak setuju menurut pedoman *Three Box Method*, sebagai berikut:

Indikator	Kategori jawaban responden					Rata-rata	Kriteria Penilaian Responden
	1	2	3	4	5		
	STS	TS	RR	S	SS		
X1.1	32	16	2	1	1	1,25	Rendah
X1.2	20	30	2	0	0	1,65	Rendah
X2.1	4	19	10	15	4	2,92	Cukup
X2.2	13	35	1	3	0	1,88	Rendah
X3.1	19	31	1	1	0	1,71	Rendah
X3.2	15	31	4	1	1	1,88	Rendah
X4.1	24	25	2	1	0	1,63	Rendah
X4.2	29	19	3	1	0	1,56	Rendah
X5.1	13	28	6	4	1	2,08	Rendah
X5.2	18	27	5	2	0	1,83	Rendah
X6.1	14	24	8	3	3	2,17	Rendah
X6.2	20	29	2	1	0	1,68	Rendah
X7.1	16	29	3	2	2	1,94	Rendah
X7.2	13	32	3	3	1	1,98	Rendah
Σ Rata-rata						1,86	Rendah

Berdasarkan perhitungan diatas diambil

rata-rata total dari keseluruhan indikator yang menentukan tingkat iklim organisasi PNS yang ada di Kantor Bupati Minahasa, sehingga didapatkan 1,86 yang berdasarkan pedoman *Three Box Method* menurut Ferdinan dapat dikategorikan sebagai rendah dan dapat dijabarkan dimana pertanyaan dengan indikator 1/ Kualitas Kepemimpinan (X1) rendah, pertanyaan dengan indikator 2/ Kepercayaan (X2) cukup, pertanyaan dengan indikator 3/ Komunikasi (X3) rendah, pertanyaan dengan indikator 4/ Tanggung Jawab (X4) rendah, pertanyaan dengan indikator 4/ Imbalan yang Adil (X4) rendah, pertanyaan dengan indikator 5/ Imbalan yang Adil (X5) rendah, pertanyaan dengan indikator 6/ Kesempatan (X6) rendah, pertanyaan dengan indikator 7/ Pengendalian (X7) rendah.

### 3.2.2 Variabel Kepuasan Kerja

Berdasarkan perhitungan menggunakan aplikasi *SPSS versi 25* ditemukan rata-rata jawaban dengan kategorisasi 1.00 – 1.80 = sangat tidak setuju, sebagai berikut:

Indikator	Kategori jawaban responden					Rata-rata	Kriteria Penilaian Responden
	1	2	3	4	5		
	STS	TS	RR	S	SS		
Y1.1	13	28	9	2	0	2,00	Rendah
Y1.2	12	26	9	5	0	2,13	Rendah
Y2.1	15	32	4	1	0	1,83	Rendah
Y2.2	23	29	0	0	0	1,56	Rendah
Y3.1	9	28	4	10	1	2,35	Cukup
Y3.2	27	19	5	1	0	1,62	Rendah
Y4.1	17	30	2	1	2	1,87	Rendah
Y4.2	22	27	2	1	0	1,65	Rendah
Y5.1	14	34	2	2	0	1,85	Rendah
Y5.2	9	26	1	13	3	2,52	Cukup
Y6.1	11	20	7	12	2	2,50	Cukup
Y6.2	13	32	6	1	0	1,90	Rendah
Σ Rata-rata						1,98	Rendah

Berdasarkan perhitungan diatas diambil rata-rata total dari keseluruhan indikator yang menentukan tingkat kepuasan kerja PNS yang ada di Kantor Bupati Minahasa, sehingga didapatkan 1,98 yang berdasarkan pedoman *Three Box Method* menurut Ferdinan dapat dikategorikan sebagai rendah dan dapat dijabarkan dimana pertanyaan dengan indikator 1/ Hakikat tugas yang dilakukan (Y1) rendah, pertanyaan dengan indikator 2/ Hubungan antara Input-Output (Y2) cukup, pertanyaan dengan indikator 3/ Lingkungan tugasnya (Y3) rendah, pertanyaan dengan indikator 4/ Penyelia (Y4) rendah, pertanyaan dengan indikator 4/ Imbalan yang Adil (Y4) rendah, pertanyaan dengan indikator 5/ Rekan Kerja (Y5) rendah, pertanyaan dengan indikator 6/ Upah Kerja (Y6) rendah.

### 3.3. Hasil Uji Asumsi Penelitian

3.3.1. Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk membuktikan bahwa skor-skor yang diperoleh dari setiap variabel dapat tersebar secara normal sehingga

		Iklim Organisasi	Kepuasan Kerja	Unstandardized Residual
N		52	52	52
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	26.46	23.77	.0000000
	Std. Deviation	6.572	5.272	4.33876791
Most Extreme Differences	Absolute	.088	.134	.075
	Positive	.088	.094	.075
	Negative	-.076	-.134	-.054
Test Statistic		.088	.134	.075
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>	.021 <sup>c</sup>	.200 <sup>c,d</sup>

a. Test distribution is Normal.  
 b. Calculated from data.  
 c. Lilliefors Significance Correction.  
 d. This is a lower bound of the true significance.

dapat digeneralisasikan pada populasi. Pada penelitian ini, pengukur teknik one-sample Kolmogorov Smirnov. Data penelitian dikatakan tersebar secara normal apabila uji ini  $p > 0.05$ , sedangkan jika  $p < 0.05$  maka data tidak terdistribusi secara normal [18].

Berdasarkan tabel diatas, hasil Uji Normalitas data dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 25, dapat diketahui bahwa hasil uji normalitas terhadap variabel Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja menunjukkan nilai  $p = 0.200 > 0.05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa data dari variabel iklim organisasi dan data dari variable kepuasan kerja terdistribusi secara normal.

3.3.2 Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk mengetahui apakah garis regresi antara variabel dependen dan variabel independen membentuk garis linear atau tidak. Hadi mengatakan bahwa hubungan yang linear antara variabel bebas dan variabel tergantung dapat dilihat apabila nilai  $p < 0.05$  dan sebaliknya, apabila nilai  $p > 0.05$  maka hubungan antara variabel bebas dan variabel tergantung dikatakan tidak linear [19]. Uji linearitas dilakukan dengan menggunakan teknik uji F melalui bantuan program SPSS versi 25 . Hasil uji linearitas dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Kerja * Iklim Organisasi	Between Groups	978.631	20	48.932	3.458	.001
	Linearity	457.161	1	457.161	32.312	.000
	Deviation from Linearity	521.470	19	27.446	1.940	.049
	Within Groups	438.600	31	14.148		
Total		1417.231	51			

Berdasarkan tabel diatas, dapat diketahui bahwa nilai signifikansi linearitas antara kedua variabel sebesar 0.049 yang menunjukkan bahwa nilai linearitas lebih kecil daripada 0.05 atau ( $p < 0,05$ ). Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Iklim Organisasi dan Kepuasan Kerja memiliki hubungan yang linear.

3.4 Hasil Utama Penelitian

Hasil Utama Penelitian Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja. Pengujian ini dilakukan dengan menggunakan metode analisa regresi sederhana dengan bantuan aplikasi SPSS versi 25. Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terkait. Tujuan dari analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji pengaruh satu variabel bebas terhadap variabel terikat. Adapun syarat uji regresi linear sederhana adalah data harus valid dan reliabel serta normal dan linear. Dalam hal ini data dari penelitian ini telah diuji dan dinyatakan valid dan reliabel serta normal dan linear.

Dasar dari pengambilan keputusan ini mengacu pada dua hal, yakni:

3. Jika nilai signifikansi  $< 0,05$  artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y.
4. Jika nilai signifikansi  $> 0,05$ , artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y.

Berikut hasil dari uji regresi sederhana:

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	457.161	1	457.161	23.809	.000 <sup>b</sup>
	Residual	960.070	50	19.201		
	Total	1417.231	51			

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja  
 b. Predictors: (Constant), Iklim Organisasi

Dari output tersebut diketahui bahwa nilai Fhitung = 23,809 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000, yang menunjukan nilai linearitas lebih kecil dari pada 0,05 atau  $0,000 < 0,05$  . Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel iklim organisasi dan kepuasan kerja memiliki hubungan yang linear.

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.568 <sup>a</sup>	.323	.309	4.382

a. Predictors: (Constant), Iklim Organisasi

Selanjutnya dijelaskan dalam tabel diatas bahwa besarnya nilai korelasi / hubungan (R) yaitu sebesar 0,568. Dari output tersebut diperoleh koefisiensi determinasi (R square) sebesar 0,323, yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (Iklim Organisasi) terhadap variabel terikat (Kepuasan Kerja) adalah sebesar 32,3%. Hal tersebut membuktikan bahwa iklim organisasi memberikan sumbangan positif sebesar 32,3 % dalam memunculkan kepuasan kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa, sedangkan sisanya 67,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
	B	Std. Error			
1					
	(Constant)	11.715	2.544	4.605	.000
	Iklm Organisasi	.456	.093	4.879	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Dalam penelitian ini, variabel bebas yaitu iklim organisasi dilambangkan dengan X dan variabel tergantung yaitu kepuasan kerja dilambangkan dengan Y. Persamaan garis regresi linear sederhana dapat dijelaskan dengan rumus  $Y = a + bX$ , a merupakan konstanta dan b merupakan koefisien regresi. Pada tabel 4.7 diatas, dapat dilihat bahwa persamaan garis regresi yang dihasilkan adalah yang dihasilkan adalah  $Y = 11,715 + 0,456X$ . Persamaan ini menunjukkan bahwa apabila iklim organisasi (X) bernilai nol, maka kepuasan kerja (Y) memiliki nilai sebesar 11,715. Nilai koefisien regresi sebesar 0,456, hal ini berarti apabila nilai iklim organisasi bertambah satu satuan, maka nilai kepuasan kerja mengalami kenaikan sebesar 0,456.

Dasar untuk membandingkan nilai Thitung dengan Ttabel adalah dimana jika nilai Thitung > Ttabel artinya variabel X berpengaruh terhadap variabel Y. dan sebaliknya, jika nilai Thitung < Ttabel artinya variabel X tidak berpengaruh terhadap variabel Y. Untuk mendapatkan Ttabel digunakan rumus  $Ttabel = (α/2 ; n-2)$  dan didapatkan Ttabel 2,000 kemudian berdasarkan tabel diatas dihasilkan Thitung sebesar 4,879. Berdasarkan nilai t yang ada dimana  $t = 4,879 > 2,000$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel Iklm Organisasi (X) berpengaruh secara positif terhadap Variabel Kepuasan Kerja (Y).

### 3.5. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis penelitian adalah suatu prosedur yang menghasilkan suatu keputusan menerima atau menolak hipotesis tersebut. Hipotesis untuk analisis korelasi dirumuskan dalam bentuk hipotesis penelitian dan hipotesis statistic

Pengujian hipotesis bertujuan untuk membuktikan ada tidaknya hubungan antara Iklm Organisasi antara Kepuasan Kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa dalam hal ini Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa. Hipotesis dalam penelitian ini adalah terdapat pengaruh secara linier dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa yang dalam hal ini Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa. Semakin baik Iklm Organisasi yang ada di Kantor Bupati Minahasa maka semakin tinggi tingkan Kepuasan Kerja PNS yang ada di kantor bupati Minahasa, karyawan merasa senang dan nyaman dalam bekerja, kepuasan kerja yang baik mempengaruhi motivasi dan prestasi kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa. Pengujian Hipotesis yang dilakukan peneliti menggunakan Apliasi SPSS versi 25

		Iklm Organisasi	Kepuasan Kerja
Iklm Organisasi	Pearson Correlation	1	.568**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	52	52
Kepuasan Kerja	Pearson Correlation	.568**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	52	52

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Korelasi antara Iklm Organisasi dengan Kepuasan Kerja yaitu N = 52, dengan nilai korelasi 0,568 yang artinya variabel dalam kategori korelasi sedang. Kemudian dasar pengambilan keputusan yang digunakan menurut Siregar adalah dimana [15]:

- Jika nilai Signifikansi < 0,05 maka berkorelasi
- Jika nilai Signifikansi > 0,05 maka tidak berkorelasi

Dari hasil perhitungan yang dilakukan melalui aplikasi SPSS versi 25 dihasilkan nilai signifikan 0,000, dimana nilai signifikan < 0,05 atau 0,000 < 0,05 artinya Iklm Organisasi mempengaruhi Kepuasan Kerja PNS pada Kantor Bupati Minahasa. Hasil analisis membuktikan bahwa Hipotesis atau H<sub>0</sub> dalam penelitian ini diterima.

### 3.6 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis deskriptif terhadap 2 variabel yang diteliti dipenelitian ini menunjukkan bahwa iklim organisasi yang ada di Kantor Bupati Minahasa yang dalam hal ini adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa tergolong rendah dimana hasil perhitungan didapatkan nilai sebesar 1,86 sedangkan kepuasan kerja PNS sendiri didapatkan nilai sebesar 1,98 yang dapat digolongkan rendah.

Sesuai dengan hipotesis yang telah dijelaskan dihasil penelitian, peneliti menguji apakah Iklm Organisasi mempengaruhi secara linier dan signifikan terhadap Kepuasan Kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa . Hasil Utama Penelitian ini mendukung hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa Iklm Organisasi dan Kepuasan Kerja memiliki hubungan yang linear dan Iklm Organisasi memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja pada PNS Kantor Bupati Minahasa yang dalam hal ini adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa.

Berdasarkan hasil analisis regresi antara variabel Iklm Organisasi dan kepuasan Kerja diperoleh persamaan garis regresi  $Y = 11,715 + 0,456X$ . berdasarkan persamaan regresi tersebut dapat diartikan bahwa, apabila nilai iklim organisasi bertambah satu satuan, maka nilai kepuasan kerja mengalami kenaikan sebesar 0,478. Hasil analisis penelitian juga menemukan bahwa iklim organisasi mempengaruhi kepuasan kerja sebesar 32,3 % dalam

memunculkan kepuasan kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa, sedangkan sisanya 67,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain. menurut Robert ada beberapa hal yang mempengaruhi kepuasan kerja selain iklim organisasi yaitu; motivasi kerja, produktivitas kerja, kualitas kepemimpinan dan komitmen organisasi, 5 faktor tersebut dapat tergolong kedalam 67,7% dari faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa yang tidak diteliti didalam penelitian ini [20].

Hasil analisis Uji Hipotesis Penelitian melalui uji korelasi dimana nilai signifikansi yang dihasilkan iklim organisasi adalah 0,000 yang artinya lebih kecil dari 0,05 hal ini menunjukkan bahwa iklim organisasi mempengaruhi secara linear kepada kepuasan kerja dan juga iklim organisasi memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan kerja, lebih lanjut dinyatakan oleh Davis dan Newstrom bahwa iklim organisasi lebih bersifat subyektif dan memiliki efek yang berbeda-beda pada masing-masing individu [8]. Iklim yang positif dan menyenangkan bagi individu ditandai dengan penilaian atau pemaknaan yang positif terhadap aspek-aspek atau dimensi-dimensi dan iklim organisasinya, yaitu kualitas kepemimpinan, kepercayaan, komunikasi, tanggung jawab, imbalan yang adil, kesempatan dan pengendalian.

Hal ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Wibisono mengenai pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja pada pegawai puskesmas Turen di Malang dan mendapat hasil bahwa iklim organisasi dalam suatu organisasi secara empiric terbukti mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan kerja karyawan [21].

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil Analisa data yang diperoleh dalam penelitian ini, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Iklim organisasi yang ada di Kantor Bupati Minahasa yang dalam hal ini adalah Sekretariat Daerah Kabupaten Minahasa tergolong rendah dimana hasil perhitungan didapatkan nilai sebesar 1,86 sedangkan kepuasan kerja PNS sendiri didapatkan nilai sebesar 1,98 yang dapat digolongkan rendah.
2. Iklim organisasi memiliki pengaruh secara linear dan signifikan terhadap kepuasan kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa
3. Terdapat pengaruh positif iklim organisasi terhadap kepuasan kerja pada PNS di Kantor Bupati Minahasa, yang artinya semakin kondusif iklim organisasi yang ada di kantor bupati minahasa maka semakin tinggi pula kepuasan kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa. namun karena iklim organisasi yang ada di Kantor Bupati Minahasa Rendah menyebabkan kepuasan kerja PNS pun terbilang cukup
4. Iklim organisasi memiliki pengaruh sebesar 32,3% terhadap kepuasan kerja PNS di Kantor Bupati Minahasa. Sisanya sebesar 67,7% kepuasan kerja PNS dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. Rata-rata karyawan mempersepsikan iklim organisasi berada pada kategori rendah, hal ini menunjukkan sebagian besar PNS merasakan bahwa iklim organisasi di Kantor Bupati Minahasa rendah.

Untuk kategorisasi kepuasan kerja, rata-rata karyawan memiliki kepuasan kerja yang cukup, hal ini menunjukkan sebagian besar PNS di Kantor Bupati Minahasa memiliki kepuasan kerja yang cukup.

## Referensi

- [1] H. Umar, *Metode Penelitian Untuk Tesis Dan Bisnis*. Jakarta: Grafindo Persada, 2005.
- [2] P. Soeling, "Pertumbuhan Bisnis dan Tanggung jawab sosial perusahaan," vol. Vol. 15, N, 2007.
- [3] S. Astutin, "Pengaruh Firm Size, Growth, Profitability, Business Risk Dan Tangible Asset, Terhadap Financial Leverage Pada Industri Manufaktur Yang Terdaftar Di BEI," *J. Manaj. Dan Bisnis*, vol. Vol.11, No, pp. 345–370, 2009.
- [4] D. Afriani, "Pengaruh Harga Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Goro Assalaam Hypermarket.," *J. Ekon. Akunt.*, pp. 1–8, 2013.
- [5] T. H. Handoko, "Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia," *Pengantar Manaj.*, 2011.
- [6] Rahmania and Yuniar, "Hubungan Antara Body Image dan SelfEsteem Pada Dewasa Awal Tuna Daksa," *J. Ilm. Mhs. Univ. Surabaya*, vol. Vol. 1 No., 2012.
- [7] Sullaida, "Pengaruh Iklim Organisasi terhadap Kepuasan Kerja Karyawan di PT. PLN cabang Lhoksumawe," *J. Apl. Manajemen.*, vol. Vol. 8, No, pp. 700–707, 2010.
- [8] Davis, *Perilaku Dalam Organisasi*, Tujuh. Jakarta: Erlangga, 2006.
- [9] Sugiyono, *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 2016.
- [10] Davis and Newstorm, *Perilaku Dalam Organisasi*. Jakarta: Erlangga, 2000.
- [11] S. Arikunto, *Prosedur Penelitian Ilmiah*. 2010.
- [12] S. Azwar, *Sikap Manusia: Teori dan Pengukurannya*. Yogyakarta: Pustaka Peajar, 2013.
- [13] W. Sujarweni, *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press, 2014.
- [14] Darmadi, *Pengembangan Model dan Metode Pembelajaran dalam Dinamika Belajar*

- Siswa. 2017.
- [15] S. Siregar, *Metode penelitian kuantitatif dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS*. Jakarta: Kencana, 2014.
  - [16] Sudjana, *Metode Statistika*. Bandung: Tarsito, 2005.
  - [17] A. Ferdinand, *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang: Universitas Diponegoro, 2014.
  - [18] W. Widhiarso, *Catatan Pada Uji Linearitas Hubungan*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 2010.
  - [19] S. Hadi, *Metodologi Research*. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM, 2000.
  - [20] R. B. Denhardt and J. V. Denhardt, "The new public service: An approach to reform," *Int. Rev. Public Adm.*, 2003.
  - [21] Wibisono, *Riset Bisnis ; Panduan bagi Praktisi dan Akademis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama, 2008.

VOLUME 3, NO. 1, JUNI 2021



JURNAL  
ADMINISTRO

---

Jurnal Kajian Kebijakan  
dan Ilmu Administrasi Negara

