



# STRATEGI PEMERINTAH KECAMATAN CISAUK KABUPATEN TANGERANG DALAM PENGOPTIMALAN PELAYANAN PUBLIK TERPADU *DRIVE THRU*

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah



Oleh:

**ALFIAN VANDI HASAN**  
NIM: 105190021

Pembimbing:

**Nisaul Fadillah, S.Pd., M.Si., PhD**  
**Hamdani Padli, S.H., M.H**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**FAKULTAS SYARIAH**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN**  
**JAMBI**  
**1444 H / 2023 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

# STRATEGI PEMERINTAH KECAMATAN CISAUK KABUPATEN TANGERANG DALAM PENGOPTIMALAN PELAYANAN PUBLIK TERPADU *DRIVE THRU*

## SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S.1)  
dalam Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah



Oleh:

**ALFIAN VANDI HASAN**  
NIM: 105190021

Pembimbing:

**Nisaul Fadillah, S.Pd., M.Si., PhD**  
**Hamdani Padli, S.H., M.H**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN**  
**FAKULTAS SYARIAH**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTHAN THAHA SAIFUDDIN**  
**JAMBI**  
**1444 H / 2023 M**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah,
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

### PERYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Alfian Vandi Hasan  
NIM : 106190021  
Prodi : Ilmu Pemerintahan  
Fakultas : Syari'ah  
Alamat : Desa Lengkong Kulon, Kecamatan Pagedangan  
Kabupaten Tangerang, Provinsi Banten

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil karya asli saya yang diajukan untuk memenuhi salah satu persyaratan memperoleh Gelar Sarjana Strata 1 (S1) di Fakultas Syariah UIN STS Jambi.
2. Semua sumber yang saya gunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UIN STS Jambi.
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa karya ini bukan hasil karya asli saya atau merupakan hasil jiplakan dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku di UIN STS Jambi.

Jambi, Maret 2023



Alfian Vandi Hasan  
NIM. 105190021

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

**PENGESAHAN PANITIA UJIAN**

Skripsi berjudul “Strategi Pemerintah Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang Dalam Pengoptimalan Pelayanan Publik Terpadu *Drive Thru*” telah diujikan pada Sidang Munaqasah Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi pada tanggal 10 Mei 2023 Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Ilmu Pemerintahan.

Jambi, 10 Mei 2023  
Mengesahkan:  
Dekan,  
  
Dr. Saadi, S.Ag., M.H  
197201022000031005

**Panitia Ujian**

- |                      |  |  |
|----------------------|--|--|
| 1. Ketua Sidang      | : <u>Al Husni, S.Ag, M.H.I</u><br>NIP.197612252009011017               | <br>(.....) |
| 2. Sekretaris Sidang | : <u>Awaludin, S.Ag</u><br>NIP. 196911202003121002                     | (.....)  |
| 3. Pembimbing I      | : <u>Nisaul Fadillah, S.Pd., M.Si., PhD</u><br>NIP. 197510102005012012 | <br>(.....) |
| 4. Pembimbing II     | : <u>Hamdani Padli, S.H., M.H</u><br>NIDN.2013058801                   | (.....)  |
| 5. Penguji I         | : <u>Dr. Siti Marlina, S.Ag., M.H.I</u><br>NIP.1975022112007012015     | <br>(.....) |
| 6. Penguji II        | : <u>Eza Tri Yandy, S.Sv., M.H</u><br>NIP.199401012020121022           | <br>(.....) |

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## NOTA DINAS

**Pembimbing 1** : Nisaul Fadillah, S.Pd., M.Si  
**Pembimbing 2** : Hamdani Fadli, S.H., M.H  
**Alamat** : Fakultas Syariah UIN STS JAMBI Jln. Jambi-Muaro Bulian KM.16  
Simpang Sungai Duren Kabupaten Muaro Jambi 31346 Tlp. (0895-6199-60820)

Jambi, Maret 2023

Kepada Yth  
Bapak Dekan Fakultas Syariah  
UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi  
Di -  
Jambi

### Persetujuan Pembimbing

*Assalamu'alaikum Wr, Wb*

Setelah membaca dan mengadakan perbaikan sepenuhnya, maka kami berpendapat bahwa skripsi saudara Alfian Vandi Hasan NIM : 105190021 yang berjudul "Strategi Pemerintah Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang. Dalam Pengoptimalan Pelayanan Publik Terpadu *Drive, Thru*". Telah disetujui untuk di munaqasahkan guna melengkapi syarat-syarat memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S.1) dalam Prodi Ilmu Pemerintahan pada Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Demikianlah kami ucapkan terima kasih semoga bermanfaat bagi kepentingan agama, dan bangsa Negara Indonesia ini.

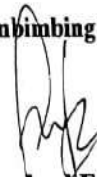
*Wassalamu'alaikum Wr, Wb*

**Pembimbing I**



**Nisaul Fadillah, S.Pd., M.Si**  
NIP. 197510102005012012

**Pembimbing II**



**Hamdani Fadli, S.H., M.H**  
NIDN.2013058801

## MOTTO

وَابْتَغِ فِيمَا آتَاكَ اللَّهُ الدَّارَ الْآخِرَةَ وَلَا تَنْسَ نَصِيبَكَ مِنَ الدُّنْيَا وَأَحْسِنَ كَمَا أَحْسَنَ اللَّهُ إِلَيْكَ وَلَا تَبْغِ  
الْفُسَادَ فِي الْأَرْضِ إِنَّ اللَّهَ لَا يُحِبُّ الْمُفْسِدِينَ

### Artinya

"Dan, carilah pada apa yang telah dianugerahkan Allah kepadamu (pahala) negeri akhirat, tetapi janganlah kamu lupakan bagianmu di dunia. Berbuat baiklah (kepada orang lain) sebagaimana Allah telah berbuat baik kepadamu dan janganlah kamu berbuat kerusakan di bumi. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang-orang yang berbuat kerusakan."(QS. Al-Qasas ayat 77)

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan kepada:

Kedua orang tua saya yang sudah mendidik dan menjadi pedoman dalam hidup saya yang selalu berjuang untuk anaknya tanpa mengenal lelah serta selalu mendoakan. Keluarga besarku yang selalu memberikan semangat dan memberikan support kepada saya. Semoga kebaikannya dibalas oleh Allah SWT. Dengan apa yang dicita-citakan tercapai. Terimakasih juga saya ucapkan kepada seluruh pihak yang terlibat dalam kesuksesan di hidup saya, dan mohon maaf tidak dapat saya sebutkan satu-persatu. Semoga Allah SWT. Selalu membalas kebaikan kalian semua Aamiin yaa Rabbal 'Alamiin.

Kepada dosen pembimbing terima kasih atas bimbingannya dalam memberikan pemikiran-pemikiran dan masukan ide-ide dalam setiap proses penyelesaian skripsi ini.

Untuk sahabat terbaik saudari Realita dan Ilmu Pemerintahan angkatan tahun 2019 yang selalu menyemangati memberi dorongan dan masukan atas segala persoalan yang saya hadapi. Serta sahabat-sahabat ku yang selalu memberikan dorongan dan semangat kepada ku dalam keadaan suka maupun duka.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulthana Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulthana Jambi

## ABSTRAK

**Nama : Alfian Vandi Hasan**  
**Nim : 105190021**  
**Judul :Strategi Pemerintah Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang  
Dalam Pengoptimalan Pelayanan Publik Terpadu *Drive Thru***

Pelayanan publik di Indonesia mempunyai peranan penting dalam meningkatkan kualitas hidup. Kualitas pelayanan publik harus menyesuaikan dengan tuntutan masyarakat. Di masa pandemi Covid-19, terjadi inovasi dalam pelayanan publik di Indonesia, yang salah satunya mengadopsi system *Drive Thru*. Penelitian ini menggambarkan strategi pelayanan *Drive thru* Kecamatan Cisauk dalam penerapan prinsip kebijakan pelayanan public dan trend pemanfaatan. Studi ini dilakukan di Kecamatan Cisauk dengan pendekatan kualitatif pendekatan kualitatif dengan pengumpulan berupa Sumber data primer diperoleh berdasarkan hasil penelitian lapangan seperti observasi dan wawancara dari sejumlah informan yang berkaitan Sedangkan sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dalam penulisan Skripsi. Penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan drive thru adalah bagian dari inovasi dalam pelayanan publik di Kecamatan Cisauk di masa Covid 19. Layanan ini dinilai cukup efektif di masa pandemi karena pada masa pandemi Covid 19 dibuat untuk mengurai antrian agar tidak ada penumpukan kerumunan masyarakat untuk mencegah terkait dengan virus caranya tidak harus proses dokumen di dalam loket bisa membawa kendaraan ke loket *Drive Thru* yang memiliki dua loket untuk loket satu itu untuk penerimaan dokumen untuk loket dua untuk pengambilan dokumen Temuan lainya adalah trend penggunaan layanan sudah berlangsung sejak bulan April tahun 2021 hingga saat ini. Pada awal Juni 2021, bulan perdananya sudah mampu mengurangi antrian di loket dalam pelayanan kantor kecamatan trend pengguna *Drive Thru* Tahun 2021-2022, Naik turun nya trend pengguna Layanan ini karena Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sudah mulai pelongaran dan saat ini juga Pemberlakuan PPKM dihapuskan Tahun ini maka Pelayanan Kecamatan Melayani dua tempat yaitu di loket dalam dan loket *Drive Thru* .

**Kata Kunci : Drive Thru , Pelayanan, Strategi, efektifitas**



## ABSTRACT

**Nama: Alfian Vandi Hasan**

**Nim : 105190021**

**Title :The Strategy of the Government of Cisauk District, Tangerang Regency in Optimizing Drive Thru Integrated Public Services**

Public services in Indonesia have an important role in improving the quality of life. The quality of public services must adapt to the demands of society. During the Covid-19 pandemic, there were innovations in public services in Indonesia, one of which was adopting the Drive Thru system. This study draws a Drive thru service strategy for Cisauk District in the application of public service policy principles and utilization trends. This study was conducted in Cisauk District with a qualitative approach using a qualitative approach with collection in the form of primary data sources obtained based on the results of field research such as observations and interviews from a number of related informants. Meanwhile, secondary data sources are data obtained and collected by researchers as a support in writing thesis. This research shows that the implementation of drive thru services is part of innovation in public services in Cisauk District during the Covid 19 period. With a virus, you don't have to process documents at the counter, you can bring the vehicle to the Drive Thru counter, which has two counters for counter one, for receipt of documents for counter two for document collection. Another finding is that the trend of using the service has been going on since April 2021 until now . At the beginning of June 2021, the first month has been able to reduce queues at the counters in sub-district office services, the trend of Drive Thru users for 2021-2022. The trend of using this service is up and down because the Implementation of Restrictions on Community Activities (PPKM) has begun to be relaxed and currently PPKM is also being implemented. This year, District Services will be abolished, serving two places, namely inside counters and Drive Thru counters.

**Keywords: Drive Thru, Service, Strategy, effectiveness**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambhi

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambhi

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang mana dalam penyelesaian skripsi ini penulis selalu diberikan kesehatan dan kekuatan. Di samping itu, tidak lupa pula iringan shalawat serta salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Muhammad SAW. Skripsi ini disusun sebagai sumbangan pemikiran terhadap perkembangan ilmu pengetahuan dan memenuhi sebagai persyaratan untuk memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) Ilmu Pemerintahan di Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

Skripsi ini berjudul “Strategi Pemerintah Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang Dalam Pengoptimalan Pelayanan Publik Terpadu *Drive Thru*” merupakan suatu penelitian tentang kedudukan peraturan Menteri Agama dalam sistem perundang-undangan di Indonesia untuk memastikan penggunaan pengeras agar tidak menimbulkan potensi gangguan ketentraman, ketertiban, dan keharmonisan antar masyarakat.

Kemudian dalam penyelesaian skripsi ini, penulis akui, tidak sedikit hambatan dan rintangan yang penulis temui baik dalam mengumpulkan data maupun dalam penyusunannya. Dan berkat adanya bantuan dari berbagai pihak, terutama bantuan dan bimbingan yang diberikan oleh dosen pembimbing, maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Oleh karena itu, hal yang pantas penulis ucapkan adalah kata terima kasih kepada semua pihak yang turut membantu penyelesaian skripsi ini, terutama sekali kepada yang Terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. H. Su’aidi Asyari, MA, Ph.D selaku Rektor UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
2. Bapak Dr. Sayuti Una, S.Ag., M.H selaku Dekan Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
3. Bapak Agus Salim, S.Th.I, M.A., M.I.R., Ph.D selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik, Dr. H. Ruslan Abdul Gani, S.H., M.H selaku Wakil Dekan II Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. H. Ishaq, S.H.,

M.Hum selaku Wakil Dekan III Bidang Kemahasiswaan dan Kerja sama di lingkungan Fakultas UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

4. Bapak Yudi Armansyah, M.Hum. dan Ibu Wenny Destina Selaku Ketua dan Sekretaris Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

5. Ibu Nisaul Fadilah, S.Pd., M.Si., PhD selaku pembimbing I dan Bapak Hamdani Fadli, S.H., M.H selaku pembimbing II skripsi ini.

6. Bapak H.M. Yusuf Fachroji, S.STP, M.Si , selaku Camat Cisauk yang telah memberikan arahan, masukan, bimbingan dan dukungan kepada Penulis sehingga Skripsi ini dapat disusun dengan baik.

7. Bapak dan Ibu Dosen, Asisten dosen, dan seluruh Karyawan dan Karyawati Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.

8. Bapak dan Ibu Karyawan dan Karyawati Kantor Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang

9. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan doa dan semangat yang tiada henti untuk anaknya.

10. Sahabat-sahabatku seperjuangan khususnya Prodi Ilmu Pemerintahan Angkatan 2019.

11. Semua pihak yang terlibat dalam penyusunan skripsi ini, baik langsung maupun tidak langsung.

Disamping itu, disadari juga bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karenanya diharapkan kepada semua pihak untuk dapat memberikan kontribusi pemikiran demi perbaikan skripsi ini. Kepada Allah SWT kita memohon ampunan-Nya, dan kepada manusia kita memohon kemaafannya. Semoga amal kebajikan kita dinilai seimbang oleh Allah SWT.

Jambi, Maret 2023

Penulis



Alfian Vandi Hasan

NIM: 105190021

## DAFTAR ISI

<b>PERNYATAAN KEASLIAN</b> .....	<b>i</b>
<b>PENGESAHAN PANITIA UJIAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SINGKATAN</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR BAGAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I           PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Rumusan Masalah .....	5
C. Batasan Masalah .....	5
D. Tujuan .....	6
E. Kegunaan Penelitian .....	6
F. Kerangka Konseptual .....	6
G. Tinjauan Pustaka .....	10
<b>BAB II         METODELOGI PENELITIAN</b>	
A. Tempat Dan Waktu Penelitian .....	13
B. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian .....	14

**BAB III**

C. Jenis Dan Sumber Data .....	16
D. Instrumen Pengumpulan Data .....	19
E. Teknis Analisis Data .....	20
F. Sistematika Penulisan .....	21

**GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

A. Sejarah singkat Kecamatan Cisauk .....	24
B. Visi dan Misi .....	25
C. Logo dan Struktur .....	26
D. Ruang Lingkup Bidang Kegiatan .....	28
E. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Cisauk .....	32

**BAB IV**

**PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

A. Kebijakan Pemerintah Kecamatan Cisauk dalam Pegoptimalkan Pelayanan <i>Drive Thru</i> .....	35
B. Trend Pemanfaatan Layanan <i>Drive Thru</i> di Kecamatan Cisauk.. .....	55

**BAB V**

**PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	62
B. Saran .....	63

**DAFTAR PUSTAKA .....**

**LAMPIRAN**

**CURRICULUM VITAE**

**DAFTAR TABEL**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli;  
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi  
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi

Tabel 2.1 : Jumlah Informan .....	20
Tabel 4.1 : Perbandingan Rencana Kegiatan dan Jadwal dengan Realisasi .....	49
Tabel 4.2 : Daftar Rekapitulasi Pelayanan <i>Drive Thru</i> Kecamatan Cisauk pada Bulan Juni 2021 .....	56
Tabel 4.3 : Daftar Rekapitulasi Pelayanan <i>Drive Thru</i> Kecamatan Cisauk pada Tahun 2022 .....	57
Tabel 4.4 : Daftar Rekapitulasi Pelayanan <i>Drive Thru</i> Kecamatan Cisauk Tahun 2021 – 2022 .....	58

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultna Jambia
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultna Jambia

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 : Peta Kecamatan Cisauk dan Kabupaten Tangerang.....	14
Gambar 3.1 : Logo Kecamatan Cisauk .....	27
Gambar 4.1 : Peta Jejaring Kerja Pelayanan <i>Drive Thru</i> .....	45
Gambar 4.2 : Kelompok Kerja Stakeholder .....	46
Gambar 4.3 : Gambar Grafik Pelayanan <i>Drive Thru</i> Kecamatan Cisauk Tahun 2021 – 2022 .....	59

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## DAFTAR SINGKATAN

IP	: Ilmu Pemerintahan
UIN	: Universitas Islam Negeri
HLM	: Halaman
SKTM	: Surat Keterangan Tidak Mampu
KTP	: Kartu Tanda Penduduk
KK	: Kartu Keluarga
KIA	: Kartu Identitas Anak
PBB	: Pajak Bumi Bangunan
BPHTB	: Bea Peroleh Hak Atas Tanah
RT	: Rukun Tetangga
RW	: Rukun Warga
PATEN	: Pelayanan Administasi Terpadu Kecamatan
BIMTEK	: Bimbingan Teknis
PPKM	: Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat
RENJA	: Rencana kerja
DPA	: Dokumen Pelaksanaan Anggaran
RKA	: Rencana Anggaran Kerja

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suitha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suitha Jambi



## DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 : Struktur Pemerintahan Kecamatan Cisauk .....	27
--	----

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Pelayanan publik di Indonesia mempunyai peran penting bahkan vital pada kehidupan ekonomi dan politik. Pelayanan publik juga merupakan unsur paling penting dalam meningkatkan kualitas hidup sosial di dalam masyarakat merupakan tujuan utama pemerintah.<sup>1</sup>

Mengingat pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kehidupan ekonomi dan politik. Maka kualitas pelayanan publik harus menyesuaikan dengan tuntutan masyarakat. Bobroknya kualitas pelayanan publik menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dilihat dengan adanya kemunculan berbagai bentuk protes berbagai aksi terhadap pelayanan baik di tingkat daerah maupun di pusat.<sup>2</sup>

Penelitian ini menggambar strategi pelayanan *Drive thru* Kecamatan Cisauk dalam penerapan prinsip kebijakan pelayanan publik. Berbagai strategi unggulan diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu solusi dalam menjawab tantangan tersebut adalah dengan diterapkannya pelayanan *Drive Thru*. Melalui pelayanan *Drive Thru*, diharapkan pelayanan publik mampu merumuskan dan menentukan strategi pelayanan yang tepat. Sehingga meningkatkan kualitas layanan mempertahankan eksistensinya, akan

---

<sup>1</sup> Secara ideal, tujuan utama pemerintah tersebut berada (Saragih, 2006). Saragih, F. D. (2006). *Menciptakan Pelayanan Publik yang Prima Melalui Metode Benchmarking Praktis. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*, 14 (3).

<sup>2</sup> Krisis kepercayaan ditunjukkan dengan munculnya berbagai bentuk protes dan demonstrasi kepada birokrasi baik di tingkat pusat maupun di daerah (Dwiyanto, 2006). Albert dan Zemke dalam Dwiyanto 2006:140. Birokrasi dan Pelayanan Publik Dr.Rahman Mulyawan, 2016.

tetapi perubahan yang diperlukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya strategi juga, diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan mengatasi masalah-masalah yang terjadi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di kecamatan. Untuk itu Pemerintah Kecamatan Cisauk sudah sepantasnya menyiapkan konsep atau strategi yang mampu memberikan rasa puas kepada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan sehingga kualitas pelayanan publik yang ada di Kecamatan Cisauk terus mengalami peningkatan.<sup>3</sup>

Pelayanan publik merupakan 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 administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik<sup>4</sup>. Pelayanan publik di era revolusi Industri 4.0 saat ini, harus memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat. Merujuk pada Pasal 23 ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, disebutkan bahwa “Dalam rangka memberikan dukungan informasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu diselenggarakan sistem informasi yang bersifat nasional”. Pada pasal 23 ayat (4) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas sistem informasi elektronik atau non elektronik yang sekurang-kurangnya meliputi profil penyelenggara, profil

<sup>3</sup> Pongantung, Maria Christina, Salmin Dengo, Rully Mambo. "Manajemen Strategis Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan." *Jurnal Administrasi Publik* 7.103 (2021).

<sup>4</sup> Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja.<sup>5</sup>

Berdasarkan Peraturan Bupati Tangerang mengatur kewenangan camat untuk melakukan urusan pemerintah daerah tercantum dalam Peraturan Bupati Tangerang Nomor 113 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang dan peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2016 sebagaimana telah diubah Peraturan Bupati Tangerang Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat untuk melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah<sup>6</sup>. Pelayanan *Drive Thru* Kecamatan Cisauk telah beroperasi pada bulan 6 April 2021. Dengan latar belakang adanya Covid19 Kecamatan Cisauk berusaha memberikan pelayanan prima di tengah pandemi yang melanda, salah satunya adalah *Drive Thru* (Pelayanan tanpa turun dari kendaraan) Kecamatan Cisauk, dimana masyarakat tidak perlu mengantri di ruangan pelayanan untuk mendapatkan pelayanan administrasi, cukup duduk di kendaraan maka petugas akan melayani kebutuhan pelayanan administrasi berupa pengambilan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pencetakan Kartu Keluarga (KK), Surat keterangan Tidak Mampu (SKTM) surat keterangan lainnya.

<sup>5</sup> Pasal 23 ayat (1) Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

<sup>6</sup> Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintahan Daerah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



Peningkatan serta tuntutan yang masyarakat inginkan pada pelayanan publik (*Public Service*) yang efektif dan efisien serta memuaskan dari para pegawai pemerintah sebagai pelayan publik semakin pesat perkembangannya. Hal ini terjadi karena perkembangan kebutuhan, keinginan serta harapan para masyarakat yang selalu terus bertambah.

Peningkatan dan tuntutan yang masyarakat inginkan dalam pelayanan publik atau *public service* yang efektif dan efisien serta memumaskan pegawai pemerintah sebagai pemberi layanan. Hal ini terjadi karena perkembangan kebutuhan, keinginan serta harapan para masyarakat yang selalu terus bertambah. Kemudahan dalam melakukan mengurus administrasi kependudukan dengan beberapa terobosan kebijakan dibentuknya pelayanan *Drive Thru* yang mempermudah cepat dan tepat dalam melakukan pelayanan. Maka dibentuknya Pelayanan *Drive Thru* dapat meningkatkan pelayanan publik.

Maksud dan tujuan dibuatnya pelayanan *Drive Thru* yaitu:

1. Efektif yaitu Memangkas Waktu antrian, yang semula warga harus antri di ruang pelayanan menjadi cukup mendatangi loket pelayanan menggunakan kendaraan roda dua dan empat
2. Sebagai Upaya "*Phsycal Distancing*" guna mengurangi resiko terpapar Covid-19
3. Memberikan kesempatan yang sama bagi penyandang disabilitas, sehingga penyandang disabilitas tidak perlu repot mengantri

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



4. Sebagai Komitmen Pelayanan Administrasi Kecamatan Cisauk Yang Cepat, Tepat dan Akurat

Maka dari itu Pemerintah Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang melakukan sosialisasi kebijakan kepada masyarakat. Inovasi Pelayanan *Drive Thru* guna pelayanan yang lebih efisien dan tertata pada kondisi yang ideal. Selama satu bulan trend pengunjung layanan *Drive Thru* ruangan pelayanan Kantor Kecamatan Cisauk bisa mengurangi kerumunan masyarakat di tengah pandemi dengan terlaksananya layanan ini dari awal berdirinya sampai satu bulan pelayanan *Drive thru* yang terlaksanakan. Inovasi pelayanan dapat dikembangkan untuk memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat di masa pandemi dan pasca pandemi.

Berdasarkan permasalahan ini, maka penulis ingin meneliti kajian tersebut dalam bentuk skripsi yang berjudul : **Srategi Pemerintah Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang Dalam Pengoptimalkan Pelayanan Publik Terpadu *Drive Thru*.**

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

1. Bagaimana kebijakan pemerintah Kecamatan Cisauk dalam pengoptimalkan pelayanan *Drive Thru*?
2. Bagaimana Trend pemanfaatan layanan *Drive Thru* di Kecamatan Cisauk?

#### **C. Batasan Masalah**

Untuk menghindari perluasan pembahasan masalah dan tepat pada sasaran pokok pembahasan, maka penulis akan membatasi pembahasan hanya berfokus pada “pelayanan *Drive Thru* Kecamatan Cisauk, Serta hambatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



Pemerintah Kecamatan dalam pelayanan administasi dokumen, dan faktor meningkatnya pelayanan *Drive Thru* di Kecamatan Cisauk.

#### **D. Tujuan**

1. Guna mengetahui strategi pelayanan *Drive thru* Kecamatan Cisauk dari prinsip kebijakan pelayanan publik.
2. Dapat menganalisis trend pemanfaatan layanan *Drive Thru* di Kecamatan Cisauk

#### **E. Kegunaan penelitian**

Penulis beraharap penelitian yang dilakukan ini dapat memberi manfaat dan kegunaan dalam berbagai hal, diantaranya sebagai berikut :

- a. Secara akademis berharap hasil penelitian ini nantinya akan dapat menambah wawasan penulis maupun pembaca berkenaan dengan pelayanan terpadu *Drive Thru* Kecamatan Cisauk.
- b. Guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana Srata Satu (S1) pada jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Syariah UIN Sulthan Thaha Saifuddin Jambi.
- c. Hasil penelitian ini juga dapat di gunakan Sebagai Referensi dan acuan bagi pembaca dengan masalah yang serupa.

#### **F. KERANGKA KONSEPTUAL**

1. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual merupakan gambaran singkat dari hipotesis yang digunakan pada pencatatan sebuah pernyataan dalam penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Dengan tujuan akhir agar eksplorasi lebih terpusat guna menjadi landasan berpikir dalam mendapatkan konsep yang jelas pada penelitian.

#### a. Strategi

Strategi merupakan pendekatan secara menyeluruh yang berkenaan dengan pengimplementasian gagasan, perencanaan serta eksekusi. Untuk memastikan capaian tujuan utama organisasi, kelompok dan sebagainya. Kalimat strategi dalam Bahasa "*strategos*" dapat diartikan sebagai "*the art of the general*" seni dalam berperang.

Menurut Makmur (2009:128), strategi adalah suatu tindakan yang berpengaruh dan sangat menentukan keberhasilan terhadap program atau kegiatan, baik yang akan maupun yang telah direncanakan oleh pihak manajemen.<sup>7</sup>

Menurut Drucker (dalam Barlian 2009: 45) Strategik merupakan mengerjakan suatu yang benar (*doing the right things*). Sejalan dengan Pendapat Clausewitz (dalam Wahyudi 1996: 16) kalau“ strategik ialah sesuatu seni memakai pertempuran buat memenangkan perang”. Bagi Drucker (dalam Nisjar 1997: 16)“ Taktik merupakan mengerjakan suatu yang benar (*doing the thing right*).” Taktik merupakan seni memakai tentara dalam suatu pertempuran perang (Wahyudi 1996: 16).” Pendapat yang lain diungkapkan bahwa taktik ialah penjabaran operasional jangka pendek dari suatu strategik supaya strategik bisa diterapkan ( Wahyudi 1996: 17)”. Strategik memiliki makna seluruh aktivitas yang terdapat

<sup>7</sup>Abdussamad, Zuchri, Ritmon Amala. "Strategi Pemerintah Daerah Dalam Meningkatkan Kinerja Pelayanan Publik Di Lingkungan Sekretariat Daerah Kabupaten Bolaang Mongondow Utara." Jurnal Manajemen 20.02 (2016) hlm. 262-277.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi





dalam lingkup organisasi, tercantum di dalamnya pengalokasian seluruh sumber energi yang dipunyai lembaga”. Sejalan dengan penafsiran di atas, dari sudut etimologis dalam pemakaian kata “strategik” dalam manajemen suatu organisasi, dapat diartikan sebagai kiat, metode serta taktik utama yang dirancang secara sistematis dalam melakukan fungsi-fungsi manajemen, yang terencana pada tujuan strategik organisasi.<sup>8</sup>

#### b. *Drive Thru*

*Drive thru* adalah sistem mengacu pada konsep NPM (*New Public Management*) awal mulanya ramai dikenal pada sistem layanan restoran cepat saji (*fast food*) di Texas Amerika Serikat. Seiring berjalannya sistem *Drive Thru* juga diterapkan sebagai layanan berbasis *new public management* (NPM). Awal mulanya dikenalkan oleh Christopher Hood pada tahun 1991.

Hal ini sebagai bentuk modernisasi dalam inovasi pelayanan publik sebagai pengambilan putusan kebijakan responsif terhadap kebutuhan masyarakat umum dengan nilai efektifitas serta efisiensi waktu.<sup>9</sup>

#### c. Pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh penyelenggara negara. Negara yang terdiri oleh beragam masyarakat tentu saja memiliki kebutuhan yang berbeda pula,

<sup>8</sup> Riswati, Susilawati,. "*Strategi Pemberdayaan Masyarakat Di Kawasan Jatigede Oleh Pemerintah Kabupaten Sumedang*.", Jurnal Politik Pemerintahan Dharma Praja, 2018. hlm 121-135.

<sup>9</sup> Kurniawan, teguh. (2007) "*Pergeseran Administrasi Publik: Dari Perilaku Model Klasik dan NPM Menuju Good Governance*". Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Vol. 7 No. 1. 2007. hlm 34-50.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi



tentunya negara hal ini pelaksana pelayanan masyarakat harus dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan hasil sesuai dengan harapan, terdiri berbagai macam aspek kebutuhan seperti pada sanitasi bidang kesehatan, pendidikan, dan fasilitas publik lainnya.<sup>10</sup>

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah dan dilingkungan badan usaha milik negara atau daerah dalam barang atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketertiban.

d. Mengoptimalan pelayanan

Kata optimal yang memiliki makna yakni berarti tertinggi atau paling menguntungkan, penambahan imbuhan meng- dapat menjadikan optimal sebagai bentuk kata kerja sehingga mengoptimalkan diartikan sebagai paling menguntungkan, paling baik maupun paling tinggi.

Trend

Trend merupakan arah rangkaian rekam jejak data dalam bentuk grafik untuk mengarah ke atas (*uptrend*) atau kebawah (*downtrend*) untuk mengetahui jumlah pengguna, pengunjung, dan pemakai oleh konsumen.

Trend mempengaruhi gerak konsumen yang terus silih berganti umumnya arah trend akan bergerak kemanapun akan dihadapkan dengan banyak atau sedikit kepada para konsumen.

## G. Tinjauan Pustaka

<sup>10</sup> Lijan Poltak Sinabela, *Reformasi pelayan publik* ( Jakarta. Pt.Bumi Aksara. 2006) hlm.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Adanya penelitian serupa atau sejenis yang telah dilakukan sebelumnya, berperan sangat penting dalam sebuah penelitian yang akan dilakukan. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang mendasari penelitian ini. Dari beberapa referensi yang tinjauan pustaka di atas, tercantum jelas bahwasanya ruang lingkup referensi kesamaan penelitian penulis, namun dibalik tersebut juga terdapat perbedaan yang terkandung di dalamnya. Adapun perbedaannya sebagai berikut:

*Pertama*, skripsi yang ditulis oleh Pratama Suwandono 2015 dengan judul “Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Area Surakarta dalam Pelaksanaan *Drive Thru*.” Perbedaannya terletak pada tempat penelitian yang berbeda, kemudian perbedaannya pada ranah pembahasannya, dimana Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) area Surakarta dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan yang menggunakan *Drive Thru*.<sup>11</sup>

*Kedua*, skripsi yang ditulis oleh Indah Chairun Nisa 2017 dengan judul “Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Efektifitas Sistem Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Layanan *Drive Thru* sebagai Variabel Moderating.” Perbedaannya terletak pada tempat penelitian yang berbeda, kemudian penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan asosiasif. Data yang digunakan dalam penelitian merupakan data primer yang dikumpulkan melalui pembagian kuesioner secara langsung.

<sup>11</sup> Suwandono, Pratama. "Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Area Surakarta Dalam Pelaksanaan *Drive Thru*." (2015), hlm., 11.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis regresi moderating dengan *Moderated Regression Analysis* (MRA).<sup>12</sup>

*Ketiga*, skripsi yang ditulis oleh Fajar Muharia 2013 dengan judul “Inovasi Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Penerapan Program *Drive Thru* Pembayaran Pajak Kendaraan dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Gresik).” Perbedaannya terletak pada tempat penelitian yang berbeda, kemudian Persamaan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat inovasi penerapan program *Drive Thru* dan menjelaskan tentang penerapan program *Drive Thru* dalam peningkatan pelayanan publik di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Gresik.<sup>13</sup>

Pada penelitian terdahulu yang, menjadi perbedaan dari penelitian ini yakni metode nya, kemudian dari teori yang digunakan, serta yang menjadi persamaan yakni sama mengenai pelayanan *Drive Thru*. Walaupun penelitian mengenai pelayanan *Drive Thru* sudah banyak yang melakukan riset penelitian namun berbeda dengan penelitian ini karena dari segi riset penelitian pada segi kualitas pelayanan mengenai *Drive Thru* masih sedikit, dan yang membuat penting dari penelitian ini adalah suatu kebijakan yang dikeluarkan pemerintah daerah pasti birokrat yang menjalankannya atau aparaturnya yang memberikan

<sup>12</sup> Nisa, Indah Chairun, *Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pelayanan Fiskus dan Efektifitas Sistem Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Layanan Drive Thru sebagai Variabel Moderating*. Dis. Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, 2017, hlm. 13.

<sup>13</sup> Muharia, Fajar, *Inovasi Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Penerapan Program Drive Thru Pembayaran Pajak Kendaraan dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Gresik)*. Diss. UNIVERSITAS AIRLANGGA, 2013, hlm. 7.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



pelayanan maka dari itu penelitian mengenai kualitas pelayanan Kecamatan Ciasuk melalui pelayanan *Drive Thru* dirasa menjadi penting yang diteliti.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi

## BAB II

### METODELOGI PENELITIAN

#### A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini di Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang Provinsi Banten. Pemerintah Kecamatan Cisauk melakukan inovasi pelayanan *Drive Thru* di Kecamatan Cisauk. Lokasi Kecamatan Cisauk berada di Jalan Raya Lapan Cisauk No.1 Desa Sampora Kecamatan Cisauk, letaknya dekat dengan Stasiun Kereta Api Cisauk, lokasi yang cukup strategis dan dapat dijangkau dengan kendaraan umum. Sarana angkutan umum mulai dari ojek, angkutan kota melintasi kantor kecamatan sehingga memudahkan untuk kesana. Jarak Kantor Kecamatan Cisauk menuju Kantor Bupati Tangerang di Tigaraksa sekitar 26 KM dan dapat pula ditempuh dengan angkutan kota (angkot). Luas wilayah Kecamatan Cisauk adalah 26,914 Km<sup>2</sup>, atau sekitar 2,80% dari luas total wilayah Kabupaten Tangerang. Kecamatan Cisauk menempati urutan kecamatan terluas ke 7 dari 29 kecamatan di Kabupaten Tangerang. Wilayah administrasi kelurahan dan desa di Kecamatan Cisauk terbagi menjadi 5 desa dan 1 kelurahan, Wilayah dengan status Kelurahan hanyalah Kelurahan Cisauk. Kelurahan Cisauk memiliki luas 4,848 km<sup>2</sup>. Desa Suradita merupakan wilayah terluas di Kecamatan Cisauk dengan luas wilayah 5,232 km<sup>2</sup> dan wilayah terkecil adalah Desa Sampora dengan luas 3,250 km<sup>2</sup>. Masyarakat Kabupaten Tangerang memiliki kultur budaya campuran Betawi dan Priangan. masyarakat Kabupaten Tangerang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

berbahasa Indonesia sebagai bahasa nasional dan bahasa Sunda sebagai bahasa daerah. Ada juga bahasa Jawa yang merupakan bahasa pendatang dari luar Kabupaten Tangerang yang umumnya para pekerja di kawasan industri Kabupaten Tangerang. Waktu penelitian dilakukan 25 Januari 2023 sampai dengan 9 Februari 2023.

**GAMBAR 2.1**



**Peta Kabupaten Tangerang dan Kecamatan Cisauk**

Sumber <https://tangerangkab.go.id>.<sup>14</sup>

## B. Jenis Penelitian dan Pendekatan Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif, karena proses dan makna perspektif subjek lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif landasan teori dimanfaatkan sebagai pemandu agar fokus penelitian sesuai dengan fakta dilapangan. Maka dapat disimpulkan bahwa penelitian menggunakan jenis penelitian kualitatif.

Penelitian kualitatif adalah penelitian tentang riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dalam penelitian kualitatif

<sup>14</sup>“Peta Kabupaten Tangerang dan Kecamatan Cisauk”<https://tangerangkab.go.id> di akses 5 Maret 2023 Pukul 20.36 WIB.

peneliti bertolak dari data, memanfaatkan teori yang ada sebagai bahan penjelasa, dan berakhir dengan suatu “teori”.

Penelitian kualitatif lebih subjektif dan menggunakan metode sangat berbeda dari mengumpulkan informasi, terutama individu, dalam menggunakan wawancara secara mendalam dan grup fokus sifat dari jenis penelitian ini adalah penelitian dan penjajahan terbuka dilakukan dalam jumlah relatif kelompok kecil yang diwawancarai secara mendalam.

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan spesifikasi pendekatan yuridis normatif-empiris. Spesialisasi pendekatan kualitatif berupa pendekatan yuridis normatif-empiris ini merupakan pendekatan yang dilakukan berdasarkan bahan utama dengan cara menelaah teori-teori, konsep-konsep, asas-asas hukum serta peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan penelitian, dengan melihat kenyataan yang ada dilapangan.

### C. Jenis dan Sumber Data

#### a. Jenis Data

##### 1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung atau hasil wawancara pengisian kuesioner pada saat penelitian, dalam penelitian ini adalah data tentang persepsi konsumen terhadap layanan *Drive Thru* dengan asumsi konsumen pernah menggunakan dan mengetahui tentang layanan *Drive Thru*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi







Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

## 2. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang sudah diolah dan dipublikasikan, dalam penelitian ini adalah data tentang data yang diperoleh dari studi pustaka dan sumber-sumber lain yang menunjang dalam proses penelitian.

### b. Sumber data

Sumber data adalah subyek darimana data diperoleh atau segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data.<sup>15</sup> Sumber data primer diperoleh berdasarkan hasil penelitian lapangan seperti observasi dan wawancara dari sejumlah informan yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Informan yang menjadi objek dalam penelitian ini yaitu beberapa pegawai Kantor Kecamatan Ciasuk yang dipilih sesuai kebutuhan penelitian, dan subjek di luar ruang lingkup pertama yang dipandang memiliki kaitan erat dalam permasalahan penelitian, ditinjau dari aspek kebutuhan khusus yang menyangkut penelitian ini. Sedangkan sumber data sekunder adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dalam penulisan Skripsi yaitu:

1. Wawancara dengan Camat Kecamatan Ciasuk
2. Wawancara dengan pegawai Kantor Kecamatan Ciasuk
3. Metode pengumpulan data

### c. Unit Analisis

<sup>15</sup> Enny Radjab and Andi Jam'an, *Metodologi peneliian Bisnis* (Makasar: Lembaga Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar, 2017), hlm. 53.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

Unit analisis adalah satuan yang diteliti, berkaitan dengan benda, individu, kelompok sebagai subjek penelitian dan dapat juga berupa organisasi, baik itu pemerintahan maupun Masyarakat atau kelompok orang.<sup>16</sup> Dalam hal ini, unit analisis dalam penelitian ini adalah Kantor Kecamatan Cisauk yang terdiri dari beberapa informan yakni

1. Camat Kecamatan Cisauk
2. Sekretaris Camat Kecamatan Cisauk
3. Kepala Kasi Pelayanan Kecamatan Cisauk
4. Kepala SubBagian Perencanaan dan Keuangan Kecamatan Cisauk
5. Petugas *Drive Thru* Kecamatan Cisauk
6. Masyarakat yang Dipilih Secara Acak dengan Penentuan Domisili di Kecamatan Cisauk

Informan di atas menggunakan sebuah teknik penentuan informan. Teknik penentuan informan adalah metode yang digunakan oleh peneliti kualitatif untuk menemukan siapakah yang akan dijadikan sumber data (informan). Oleh karena penelitian kualitatif tidak mengenal sampel (cuplikan), maka penentuan informan dilakukan berdasarkan keterlibatan (keterkaitan) seseorang (informan) dengan objek penelitian yang akan diteliti. Dengan cara ini, baru kemudian peneliti menentukan berapa jumlah informan yang akan dimintai informasinya berdasarkan keterlibatannya dengan objek penelitian.

<sup>16</sup> Berdasarkan Unit Analisis dalam Penelitian”, Referensimakalah.com, 5 Maret 2023

Penentuan informan di atas menggunakan sebuah teknik sampling. Teknik sampling yang dipergunakan dalam penelitian untuk menentukan informan tersebut ialah bernama teknik purposive sampling, yaitu penetapan sampel dari sumber pendataan (informan) berdasarkan pertimbangan serta kriteria-kriteria tertentu. Pertimbangan yang dimaksudkan ialah sampel (informan) tersebut secara pengamatan memiliki informasi yang komprehensif dan ahli mengenai permasalahan yang diteliti.<sup>17</sup> Khusus untuk informan Camat beserta staf dan masyarakat Kecamatan Cisauk, penentuan informan tersebut diberlakukan karena pertimbangan hasil penelitian dari informan tersebut masuk dan bisa mempresentatifkan fokus pembahasan di dalam ruang lingkup penelitian ini.

#### D. Instrumen Pengumpulan Data

Instrumen pengumpulan data adalah alat untuk pengumpulan data dan fakta penelitian. Instrumen pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini ialah sebagai berikut:

##### a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data melalui pengamatan serta pendirian secara langsung terhadap objek yang kita teliti, yang berguna untuk menghimpun data penelitian. selain itu dengan observasi langsung kita dapat memperoleh data dari subjek baik yang tidak dapat berkomunikasi secara verbal atau yang tidak

<sup>17</sup> Berdasarkan hasil Observasi Lapangan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



mau berkomunikasi secara verbal. Pada penelitian saya sesuai dengan judul maka observasi yang saya lakukan bertempat di pos pelayanan *Drive Thru* Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang.

Dalam observasi diperlukan ingatan terhadap observasi yang telah dilakukan sebelumnya. Namun manusia mempunyai sifat pelupa. Untuk mengatasi hal tersebut, maka diperlukan instrumen seperti catatan-catatan (check-list), alat-alat elektronik seperti tustel, video, tape recorder, dan sebagainya, lebih banyak melibatkan pengamat, memusatkan perhatian pada data-data yang relevan, mengklasifikasikan gejala dalam kelompok yang tepat dan menambah bahan persepsi tentang objek yang diamati.

b. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan oleh dua pihak yakni pewawancara dan juga narasumber. Hal yang utama dalam melakukan wawancara adalah kemampuan pewawancara dalam mengendalikan wawancara. pewawancara harus mampu menciptakan hubungan baik dengan narasumber ataupun responden atau mengadakan report, yakni situasi psikologis yang menunjukkan bahwa responden bersedia bekerja sama, bersedia menjawab pertanyaan dan memberi informasi sesuai pikiran serta sesuai keadaan yang sebenarnya agar diperoleh informasi yang tepat dan objektif. Target narasumber ataupun informan saya dalam penelitian ini adalah masyarakat dan pegawai aparaturnya Kecamatan Cisauk.

Tabel 2.1

NO	Informan	Jumlah
1	Camat Cisauk dan Sekekraris Camat Cisauk	2
2	Kepala Sub Bagian Keuangan dan Perencanaan	1
3	Petugas Drive Thru/shift per hari	2
4	Masyarakat	2
Jumlah		7

### lah Informan

#### c. Dokumentasi

Adapun dokumen utama yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah rekap pengunjung *Drive Thru* dan jenis layanan yang dimanfaatkan.

#### E. Teknis Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ini terdiri atas 4 macam yaitu: reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan dan verifikasi, rekapitulasi.

##### a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi terhadap kata-kata kasar yang muncul dari catatan-catatan di lapangan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

#### b. Penyajian Data

Penyajian data adalah penyusunan sekumpulan data dari reduksi data yang kemudian di sajikan dalam laporan yang sistematis dan mudah untuk dipahami.

#### c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kegiatan analisis menarik kesimpulan dan verifikasi. Ketika melakukan kegiatan pengumpulan data, seorang penganalisis kualitas mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan yang mula-mulanya belum jelas akan meningkat menjadi lebih jelas dan terperinci.<sup>18</sup>

#### d. Jenis Data Rekapitulasi Pengunjung

Data pengunjung akan dikasifikasikan berdasarkan bulan Agustus berjumlah 127 pengunjung di antaranya melayani KTP (Kartu Tanda Penduduk), Akta Kelahiran, KIA (Kartu Identitas Anak), SKTM (Surat Keterangan Tidak Mampu).

### F. Sistematika Penulisan

<sup>18</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif Metode dan Praktek*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2003). hlm. 211.



Sistematika penulisan ini berguna untuk memberikan gambaran yang jelas dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan, sehingga skripsi ini disusun dengan sistematika sebagai berikut:

## **BAB I :PENDAHULUAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka konseptual, dan tinjauan pustaka

## **BAB II :METODELOGI PENELITIAN**

Membahas tentang metode penelitian dalam pembuatan skripsi dengan sub-sub tempat dan waktu penelitian, pendekatan

## **BAB III : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Membahas tentang metode penelitian dalam pembuatan skripsi dengan sub-sub tempat dan waktu penelitian, pendekatan penelitian, jenis dan sumber data, instrumen pengumpulan data, analisis data sistematika penulisan dan jadwal penelitian. Untuk mempermudah penulis dalam menggunakan waktu dengan tepat maka dibuat jadwal penelitian dalam sub-sub ini agar penelitian dalam penulisan ini selesai tepat pada waktunya.

## **BAB IV :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bagian ini diuraikan objek penelitian, analisis data, dan pembahasan dari analisis data.

## **BAB V : PENUTUP**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunna Jambi

Berisi tentang penutupan yang terdiri dari kesimpulan dan saran- saran serta dilengkapi dengan daftar pustaka, lampiran dan curriculum vitae. Kesimpulan ditarik dari pembuktian dan uraian yang telah ditulis terdahulu dan berkaitan erat dengan pokok masalah. Kesimpulan bukan resume dari apa yang ditulis dahulu melainkan kesimpulan adalah jawaban masalah dari data yang diperoleh.

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Suthan Thaha Saifuddin Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## BAB III

### GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

#### A. Sejarah Singkat Kecamatan Cisauk

Kecamatan Cisauk dibentuk pada Tanggal 29 November 2000 berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 10 Tahun 2000 Tentang Pembentukan Kecamatan Jayanti, Kemiri, Sukadiri, Cisauk, Jambe, di wilayah Kabupaten Tangerang<sup>19</sup>. Kecamatan Cisauk terletak di bagian selatan Kabupaten Tangerang dengan luas Wilayah 26.914 Ha atau sekitar 2,80% dari luas total wilayah Kabupaten Tangerang. Kecamatan Cisauk menempati urutan kecamatan terluas ke 7 dari 29 Kecamatan di Kabupaten Tangerang. wilayah administrasi Kelurahan dan Desa di Kecamatan Cisauk terbagi menjadi 5 desa dan 1 kelurahan, wilayah dengan status kelurahan hanyalah Kelurahan Cisauk. Kelurahan Cisauk memiliki luas 4,848 km<sup>2</sup>. Desa Suradita merupakan wilayah terluas di Kecamatan Cisauk dengan luas wilayah 5,232 km<sup>2</sup> dan wilayah terkecil adalah Desa Sampora dengan Luas 3,250 km<sup>2</sup>. berbatasan dengan:

- a. Sebelah Utara berbatasan dengan Kecamatan Serpong Kota Tangerang Selatan.
- b. Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Setu Kota Tangerang Selatan.
- c. Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bogor.
- d. Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Pagedangan.

---

<sup>19</sup> Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 10 Tahun 2000 Tentang Pembentukan Kecamatan Jayanti, Kemiri, Sukadiri, Cisauk, Jambe, di wilayah Kabupaten Tangerang.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jember
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jember

Kecamatan Cisauk terdiri dari 87,41% lahan non sawah dan 12,59 % lahan sawah. Keberadaan lahan untuk sawah mengalami penurunan seiring dengan pertumbuhan sektor non pertanian di Kecamatan Cisauk. Lokasi sawah terluas berada di Desa Mekarwangi dan Desa Dangdang. Besarnya presentase wilayah daratan non sawah mengindikasikan bahwa potensi ekonomi yang ada di Kecamatan Cisauk adalah kegiatan non pertanian. Lahan non sawah di Kecamatan Cisauk terdiri dari lahan perumahan, kawasan industri, kawasan jasa dan perdagangan, serta sedikit kawasan pertanian non sawah seperti kebun, peternakan, darat termasuk lahan kosong yang sementara belum dimanfaatkan.<sup>20</sup>

Jumlah penduduk Kecamatan Cisauk pada tahun 2013 berjumlah 65.453 jiwa. mengalami peningkatan pada tahun 2020 berjumlah 89.251 jiwa kecenderungan penduduk yang terus bertambah dari tahun ke tahun di Kecamatan Cisauk selain disebabkan faktor pertumbuhan penduduk secara alamiah, juga tidak terlepas dari kecenderungan penduduk wilayah diluar kecamatan cisauk yang bermukim di wilayah kecamatan cisauk, yang disebabkan oleh daya tarik kecamatan Cisauk yang merupakan daerah untuk bertempat tinggal karena dengan adanya sentra industri, perumahan, perdagangan maupun jasa.<sup>21</sup>

## B. Visi dan Misi Kecamatan Cisauk

Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang, mempunyai Visi dan Misi, yaitu:

<sup>20</sup> <https://tangerangkab.go.id>. Di akses pada pukul 23.06 WIB Senin 30 Januari 2023.

<sup>21</sup> Wardhana, Yoga Kusuma. "Pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja: studi kasus pada kantor Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang." (2014).

## A. VISI

Demi terwujudnya program pemerintah daerah. Kecamatan Cisauk mempunyai visi, yaitu “Mewujudkan Masyarakat Kabupaten Tangerang yang Religius, Cerdas, Sehat dan Sejahtera”.

## B. MISI

Dalam mewujudkan Visi Kecamatan Cisauk terdapat 5 (lima) Misi yang akan dilaksanakan sesuai kurun waktu (RPJMD) Kabupaten Tangerang:

1. Meningkatkan penerapan nilai-nilai keagamaan dalam kehidupan bermasyarakat menuju masyarakat yang religius
2. Meningkatkan akses, mutu dan pemerataan pelayanan pendidikan dan kesehatan untuk mewujudkan masyarakat yang cerdas dan sehat
3. Mengembangkan ekonomi daerah yang kompetitif
4. Meningkatkan kualitas tata kelola pemerintahan yang profesional, transparan dan akuntabel
5. Meningkatkan pemerataan pembangunan infrastruktur yang berkelanjutan dan pengelolaan lingkungan hidup berdasarkan rencana tata ruang wilayah
6. Mengembangkan inovasi daerah dalam rangka meningkatkan kualitas daya saing daerah, masyarakat dan pelaku pembangunan lainnya.

## C. Logo dan Struktur Kecamatan Cisauk

Adapun logo instansi dari Kecamatan Cisauk, ialah tercantum dalam bentuk gambar sebagai berikut

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



Gambar 3.1

## Logo Kecamatan Cisauk

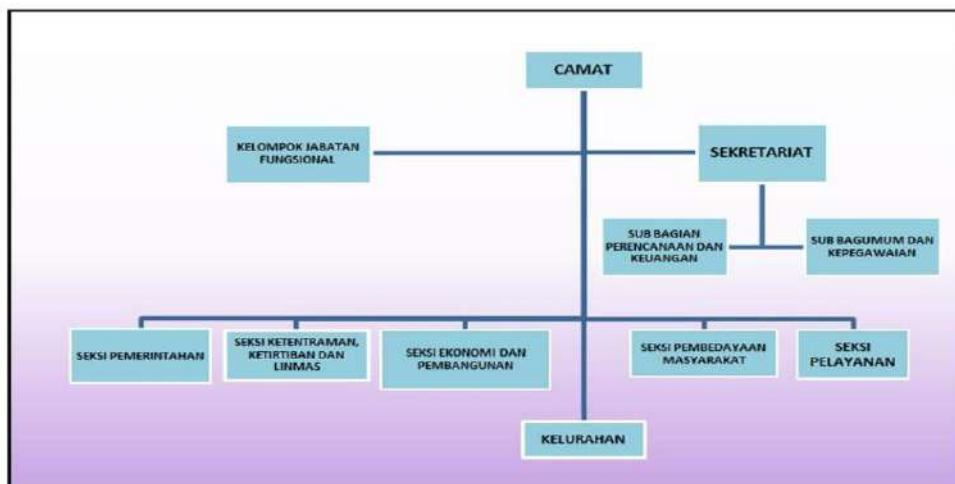


Sumber. Dokumentasi Kabupaten Tangerang.<sup>22</sup>

Selain logo intansi, Kecamatan Cisauk tentu memiliki struktur organisasi di dalamnya. Adapun struktur organisasi Kecamatan Cisauk ialah tercantum dalam gambar sebagai berikut :

Bagan 3.1

## Struktur Organisasi Kecamatan Cisauk



Sumber: Dokumentasi kecamatan Cisauk.<sup>23</sup>

<sup>22</sup> <https://ppid.tangerangkab.go.id/profil/lambang-daerah> Di akses pada 5 Maret 2023 Pukul 21.33.WIB.

<sup>23</sup> <https://tangerangkab.go.id/cisauk/profile-skpd/show/845/67> Di akses pada pukul 23.06 WIB. Senin 30 Januari 2023..



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

Berdasarkan Peraturan Bupati Tangerang Nomor 114 Nomor 2016 Tentang Kependudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang.

#### **D. Ruang Lingkup Bidang Kegiatan**

##### a. Camat

Camat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf a mempunyai tugas :

1. Menyelenggarakan urusan pemerintahan umum;
2. Mengoordinasikan kegiatan pemberdayaan masyarakat;
3. Mengoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
4. Mengoordinasikan penerapan dan penegakan perda dan peraturan bupati;
5. Mengoordinasikan pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum;
6. Mengoordinasikan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan;
7. Membina dan mengawasi penyelenggaraan kegiatan desa dan kelurahan;
8. Melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang tidak dilaksanakan oleh unit kerja perangkat daerah



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi

yang ada di kecamatan; dan; dan melaksanakan tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

9. Dalam pelaksanaan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Camat mempunyai fungsi:
10. Penyiapan rumusan kebijakan teknis pelaksanaan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Bupati, pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan, penyelenggaraan kegiatan desa dan kelurahan, dan pelayanan publik yang menjadi ruang lingkup tugasnya di kecamatan;
11. Penyiapan rencana dan program kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Bupati, pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan, penyelenggaraan kegiatan desa dan kelurahan, dan pelayanan publik yang menjadi ruang lingkup tugasnya di kecamatan;
12. Penyiapan koordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Bupati,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan, penyelenggaraan kegiatan desa dan kelurahan, dan pelayanan publik yang menjadi ruang lingkup tugasnya di kecamatan;

13. Penyiapan pengawasan dan pengendalian kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Bupati, pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan, penyelenggaraan kegiatan desa dan kelurahan, dan pelayanan publik yang menjadi ruang lingkup tugasnya di kecamatan;
14. Penyiapan bimbingan pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, penerapan dan penegakan Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Bupati, pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan, penyelenggaraan kegiatan desa dan kelurahan, dan pelayanan publik yang menjadi ruang lingkup tugasnya di kecamatan;
15. Pengelolaan administrasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan pemberdayaan masyarakat, penyelenggaraan ketentraman dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

ketertiban umum, penerapan dan penegakan Peraturan Daerah (Perda) dan Peraturan Bupati, pemeliharaan prasarana dan sarana pelayanan umum, penyelenggaraan kegiatan pemerintahan yang dilakukan oleh perangkat daerah di tingkat kecamatan, penyelenggaraan kegiatan desa dan kelurahan, dan pelayanan publik yang menjadi ruang lingkup tugasnya di kecamatan;

Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya.

Selain melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), Camat mendapatkan pelimpahan/pendelegasian sebagian kewenangan Bupati untuk melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah.

Ketentuan lebih lanjut mengenai pelaksanaan tugas pelimpahan/pendelegasian sebagian kewenangan Bupati sebagaimana dimaksud pada ayat (4) diatur dengan Peraturan Bupati.

Membimbing pelaksanaan kegiatan kepegawaian meliputi : layanan administrasi kenaikan pangkat, Kenaikan Gaji Berkala (KGB), Daftar Urut Kepangkatan (DUK), Data Pegawai, Kartu Pegawai (karpeg), Karis atau Karsu, tunjangan anak/keluarga dan jabatan, asuransi kesehatan, tabungan pensiun, tabungan perumahan, pensiun, usulan formasi pegawai, usulan izin belajar, usulan diklat pegawai, usulan pemberian penghargaan dan tanda kehormatan, penilaian angka kredit jabatan fungsional, teguran disiplin pegawai, usulan cuti pegawai, usulan



perpindahan/cuti pegawai, pengelolaan Standar Kompetensi Pegawai (SKP).

b. Subbagian Perencanaan dan Keuangan

Subbagian perencanaan dan keuangan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf b angka 2 dipimpin oleh kepala subbagian perencanaan dan keuangan yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada sekretaris kecamatan.

Subbagian perencanaan dan keuangan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan kegiatan penyusunan rencana dan program kerja kecamatan, serta pengelolaan administrasi dan pengelolaan keuangan kecamatan.

c. Seksi Pelayanan

Seksi pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 ayat (1) huruf dipimpin oleh kepala seksi pelayanan yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Camat melalui Sekretaris Kecamatan.

Seksi pelayanan sebagaimana dimaksud pada ayat (1) mempunyai tugas melakukan penyusunan kegiatan pelayanan publik lingkup bidang perizinan dan non perizinan sesuai dengan kewenangan kecamatan.;

Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan terkait dengan tugas dan fungsinya.<sup>24</sup>

## E. Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Cisauk

<sup>24</sup> Peraturan Bupati Tangerang Nomor 114 Nomor 2016 Tentang Kependudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang..

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM SAIFUDIN  
SUTHAN THAHA SAIFUDIN  
J A M B I

Tugas pokok dan fungsi Kecamatan Cisauk, mengacu pada Peraturan Bupati Tangerang Nomor 113 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan Dan Kelurahan Di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang.

Struktur organisasi Kecamatan Cisauk terdiri dari:

- a. Camat;
- b. Sekretariat Kecamatan, terdiri atas:
  - c. Sub Bagian Umum dan Kepegawian; dan
  - d. Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan;
  - e. Seksi Pemerintahan;
  - f. Seksi Pemberdayaan Masyarakat;
  - g. Seksi Ketentraman, Ketertiban dan Perlindungan Masyarakat;
  - h. Seksi Perekonomian dan Pembangunan;
  - i. Seksi Pelayanan;
  - j. Kelurahan; dan,
  - k. Kelompok Jabatan Fungsional.

Camat sebagai pelaksana pemerintah daerah di tingkat kecamatan mempunyai tugas melaksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan bupati dan tugas pemerintahan lainnya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya kecamatan mengadakan koordinasi dengan dinas atau instansi terkait. wilayah administrasi di 5 desa dipimpin oleh kepala desa yang dipilih secara langsung oleh masyarakat setiap 6 Tahun sekali terkecuali Kelurahan Cisauk. Wilayah administrasi kelurahan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



dipimpin oleh seorang lurah yang berstatus Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ditugaskan oleh pemerintah daerah. Sementara pegawai yang bekerja di kantor desa dan kelurahan tercatat lebih dari 105 orang. Kecamatan Cisauk terdiri dari 5 Desa yaitu Mekarwangi, Dangdang, Suradita, Sampora dan Cibogo serta 1 kelurahan yaitu Kelurahan Cisauk. Satuan Lingkungan setempat terkecil adalah Rukun Tetangga (RT), terdapat 248 RT dan 47 Rukun Warga (RW) dibawah pemerintahan desa / kelurahan di Kecamatan Cisauk.<sup>25</sup>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunan Jember
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jember



<sup>25</sup> <https://tangerangkab.go.id>. Di akses pada pukul 23.06 WIB Senin 30 Januari 2023..

## BAB IV

### PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

#### A. Kebijakan Pemerintah Kecamatan Cisauk Dalam Pengoptimalkan Pelayanan *Drive Thru*

*Drive Thru* atau layanan tanpa turun mulai diterapkan di Kecamatan Cisauk sejak tahun 2021 di saat wabah Covid 19 layanan ini sangat manfaatnya mencegah penularan virus pada masa Covid 19. Dasar kebijakan dengan adanya pelayanan *Drive Thru* ditinjau dari kebiasaan masyarakat yang sekarang ini sudah banyak sekali terbatas terkait dengan pekerjaan dan juga hal lainnya. Ide ini berawal dari situasi dan kondisi saat pandemi Covid-19 Hal ini yang harus meminimalisir kerumunan serta penumpukan, mengingat kecamatan adalah tempat yang sangat dibutuhkan masyarakat untuk mengurus segala administrasi.

Pada masa wabah Covid 19 dalam hal penyebaran juga bisa dikendalikan dan juga bisa untuk memberikan waktu yang lebih singkat kepada masyarakat lebih efisien. Adapun tujuan dari pada dilaksanakannya kegiatan pelayanan publik dengan metode *Drive Thru* ini dapat memberikan kembali kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Cisauk. Pelayanan *Drive Thru* ini mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan dengan tidak tidak turun dari kendaraan sehingga dapat menghindari antrean pada loket pelayanan serta menghindari kerumunan pemohon apalagi kondisi dengan adanya pandemi Covid-19 dengan menjaga jarak sehingga dapat terhindar dari penularan virus Corona yang sedang merebak pada masa pandemi tahun lalu. Inovasi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

tersebut muncul mengingat situasi sekarang sedang menghadapi pandemi Covid-

19.

Adanya Program Pelayanan *Drive Thru* karena pada masa pandemi Covid 19 dibuat untuk mengurai antrian agar tidak ada penumpukan kerumunan masyarakat untuk mencegah terkait dengan virus ya caranya dapat tidak harus proses dokumen di dalam loket bisa membawa kendaraan ke loket *Drive Thru* yang memiliki dua loket untuk loket satu itu untuk penerimaan dokumen untuk loket dua untuk pengambilan dokumen”.<sup>26</sup>

Implementasi dan waktu penerapan pada 1 Oktober 2020 penetapan inovasi pada tahun yang dituangkan dalam Rencana Kerja (RENJA) 2021. Pada 2 November 2021 input Rencana Kerja Anggaran (RKA) 2021 yang memuat tentang inovasi *Drive Thru*. Pada 3 Desember 2020 penetapan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA). Pada 4 Januari 2021 pelaksanaan pembangunan sarana dan prasarana *Drive Thru*. 5 Januari interpretasikan hasil dan tulisan kesimpulan. Pada 6 April-sekarang pelaksanaan *Drive Thru*.

Dalam hal fasilitasi bagi staff kecamatan untuk melakukan pengembangan program kegiatan dan juga upaya penyampaian usulan kegiatan melalui pokok-pokok pikiran. Selama pelaksanaan, Pelayanan *Dirve Thru* Kecamatan Cisauk Terbatas Hanya bisa Layanan pengurus surat keterangan, penerbitan Kartu Keluarga (KK), penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), pengurusan Izin Mendirikan Bangunan (IMB), penerbitan Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Bea Perolehan Hak Atas Tanah dan Bangunan (BPHTB) dan layanan pengurusan lainnya yang terkait dengan penerbian administrasi lainnya yang di perlukan masyarakat apabila persyaratn kurang lengkap maka tetap di ahlikan ke Loket

<sup>26</sup> Wawancara dengan Suherman S.Ap petugas Drive Thru. di Kantor Kecamatan Cisauk Pada Tanggal 25 Januari 2023 Pukul 10.18 WIB.

dalam dan tidak ada wewenang dari pemerintah daerah untuk percetakan dokumen seperti Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

Pertimbangan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan juga pada saat di mulai diresmikan ini bagian untuk bisa membatasi terkait dengan masyarakat dengan pelayanan yang ada di kecamatan jadi masyarakat tidak perlu turun langsung untuk mengajukan pelayanan yang dimohonkan kepada Kecamatan agar dalam hal itu masyarakat setelah memohonkan langsung bisa meninggalkan Kecamatan untuk bisa langsung beraktifitas seperti kerja dan lainnya selanjutnya untuk dalam hal ini masyarakat tentunya harus bisa memahami terkait dengan berkas permohonan yang akan diajukan kepada Kecamatan yang harus dilengkapi seluruhnya yang ada jangan sampai ada kekurangan satupun Sehingga dalam hal itu pelayanan yang akan kita proses nantinya tidak ada kendala terkait dengan permasalahan yang terkendala.

Respon masyarakat sebagian banyak sangat antusias dan juga terkait dengan menyelesaikan hambatan terkait dengan waktu jadi masyarakat ketika ingin berangkat kerja sebelum ke kantornya mengisikan waktunya sekitar 5 menit untuk bisa mampir dulu Kecamatan untuk mengajukan permohonan sehingga setelah itu bisa langsung ke kantor tempat kerjanya masing-masing. Masyarakat juga harus terus dilakukan sosialisasi edukasi kepada masyarakat terkait dengan pemanfaatan pelayanan *Drive Thru* bermanfaat sehingga masyarakat tentunya bisa dengan efektif dengan waktu. Masyarakat yang memiliki kegiatan atau pekerjaan bisa lebih mudah dalam hal untuk mengajukan permohonan berkas yang harus dilakukan. Dalam edukasi sosialisasi terkait dengan pelayanan yang harus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



dilakukan oleh masyarakat dengan pengisian persyaratan sehingga yang diterima itu semuanya sudah melengkapi tidak ada kendala apapun yang selama dilakukan tetap menggunakan dua cara pertama yaitu satu tempat kita yang ada di loket *Drive Thru* dan di loket dalam berada di dalam kantor Kecamatan. Masyarakat yang pernah menilai ini ada beberapa yang masih ada beberapa kekurangan dengan hasil itu selalu melakukan evaluasi dan juga monitoring terhadap kebijakan yang sudah ada tentunya dalam hal ini kita harus bisa melihat kepada perkembangan masyarakat dan juga harus bisa melakukan sesuatu dan juga edukasi agar dalam hal waktu untuk pelayanan bisa secara efektif yang tentunya masyarakat ketika mengajukan satu permohonan kepada pengajuan pelayanan kepada Kecamatan. Aparatur kecamatan bisa menjelaskan dan juga memberikan waktu yang lebih jelas agar dalam hal penyelesaiannya masyarakat bisa mengetahui 3 hari sampai 7 hari tentunya masyarakat menginginkan kepastian waktu yang jelas mungkin dalam pelayanan *Drive Thru* di Kecamatan Cisauk.<sup>27</sup>

Kecamatan Cisauk mencoba menjawab permasalahan yang selama ini masyarakat Ketika akan mengurus administrasi kecamatan yaitu pelayanan yang lama berbelit-belit dan sebagainya kini masyarakat cisauk diharapkan dapat merasakan pelayanan administrasi dasar yang cepat, tepat dan efisien.

pelayanan *Drive Thru* kecamatan tidak seperti di restoran cepat saji yang setiap hari ada yang menggunakan untuk makan dibawa pulang. masyarakat Biasanya yang melakukan pelayanan loket tanpa turun masyarakat yang mobilitasnya tinggi bisa sambil berangkat kerja tanpa harus turun dari kendaraan

<sup>27</sup> Wawancara dengan H.M. Yusuf Fachroji, S.STP, M.Si Camat Cisauk di Kantor Kecamatan cisauk Pada Tanggal 6 Februari 2023 Pukul 14.39 WIB.



yang menggunakan memiliki cukup banyak waktu tapi yang mobilitasnya tinggi yang tidak banyak waktu untuk melakukan pelayanan *Drive Thru* Kecamatan Cisauk.<sup>28</sup>

Awal mula Kegiatan pelayanan *Drive Thru* yang merupakan inovasi pelayanan untuk masyarakat yang kebutuhan waktu yang tepat untuk mengurus administrasi. Kecamatan Cisauk Satu – satunya yang memiliki pelayanan *Drive Thru* di Kabupaten Tangerang kecamatan yang lain belum ada seperti di Kecamatan Cisauk awal berjalannya pelayanan *Drive Thru* dari intensitas masyarakat yang pelayanan konvensional seperti di loket dalam masih tetap namun setiap hari jam kerja yang melakukan pelayanan *Drive Thru*.

Dalam membentuk kepemimpinan Transformasional, Kecamatan Cisauk telah melaksanakan beberapa hal sebagai berikut:

#### 1. Membangun Integritas dan Akuntabilitas Kinerja Organisasi

Integritas merupakan suatu bagian dari pandangan yang bisa dipercayai dan sikap jujur seseorang dalam menjelaskan kepercayaan pada konteks berorganisasi. Integritas juga merupakan bagian dari inti utama dalam etika, namun disisi lain integritas tidak selalu menyangkut perihal otonomi setiap individu dan kebersamaan seseorang, tetapi lebih menyangkut loyalitas, kerjasama, dapat dipercaya serta keserasian. Integritas adalah sebuah konstruk psikologis yang dinamis, melekat pada setiap kehidupan manusia. Objektivisme integritas dalam etika sering dianggap seperti loyalitas kepada prinsip dan nilai yang sangat rasional.

Peran kepemimpinan dalam membangun integritas kinerja organisasi dapat ditopang oleh lima hal pokok, yaitu:

<sup>28</sup> Wawancara dengan Tatang Suryana, S.STP, M.Si Sekretaris Camat Cisauk di Kantor Kecamatan cisauk Pada Tanggal 25 Januari 2023 Pukul 10.08 WIB.





- a. Etika Kepemimpinan yang terdiri dari memimpin dengan contoh, menetapkan harapan yang jelas, mengaplikasikan nilai-nilai organisasi, membuat keputusan yang dipercaya, komunikasi yang baik dengan bawahan, menilai bawahan, dan mengembangkan keterampilan dalam memimpin.
- b. Manajemen dan pengawasan aktif Menggunakan alat manajemen yang tersedia, melakukan proses pengawalan kerja bawahan, evaluasi kinerja bawahan, memeriksa pengaduan. Mengidentifikasi potensi masalah, menumbuhkan perkembangan pembelajaran yang berkelanjutan, siap sedia untuk mengarahkan bawahan.
- c. Pemilihan orang yang tepat mempromosikan kode etik, menerapkan nilai-nilai organisasi, mengayom bawahan tentang tanggung jawab etika, praktik pengambilan keputusan etis, mengidentifikasi role model, belajar dari kesalahan, bertindak preventif, dan memberikan penghargaan atas kinerja bawahan.
- d. Proses yang efektif Konsultasi bersama bawahan, penilaian risiko perilaku, memonitor kecenderungan, memperkuat kebijakan, monitor kepatuhan, melakukan audit, melibatkan dukungan, menyertakan etika dan integritas, penggunaan scenario. Pelaporan yang professional: Berbagi tanggung jawab, mendorong pelaporan yang professional, mengaktifkan pelaporan, mengetahui tanggung jawab, menciptakan budaya pelaporan yang aman, memantau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi





Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambli

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambli

Kesehatan dan keselamatan, dukungan bawahan, mencari umpan balik, dan melakukan review penanganan pengaduan.

Akuntabilitas merupakan sebuah konsep yang tidak asing di dalam organisasi pelayanan publik, di mana selalu menjadi sorotan publik dalam pelaksanaannya. Akuntabilitas sendiri banyak memiliki istilah mengaudit, melaksanakan tanggung jawab, memberikan pertanggungjawaban atas laporan kinerja, menjawab permasalahan publik dari perilaku ataupun suatu kegiatan yang dijalankan, terbuka bagi pemeriksaan peradilan, bagian dari sanksi dan juga sebagai bagian dari penghargaan.

Konsekuensi yang mungkin timbul akibat suhu perpolitikan yang ada. Sub indikator kemampuan menjawab merupakan hal-hal yang menyangkut pada unsur responsibilitas atau respon aparatur, yaitu kejelasan tuntutan bagi aparatur guna menjawab hal-hal apapun secara periodik dari pertanyaan terkait dengan bagaimana mereka (para aparatur) menggunakan kapasitas wewenangnya, dan juga kemana sumber apapun telah didapat digunakan, serta capaian dari sumber daya tersebut.

## 2. Pengelolaan Budaya Kerja

Suatu keberhasilan kerja berakar pada nilai-nilai yang dimiliki dan perilaku yang menjadi kebiasaan. Nilai-nilai yang menjadi kebiasaan disebut dengan budaya, dan apabila dikaitkan dengan mutu/kualitas kerja maka dinamakan budaya kerja.

Budaya telah menjadi konsep penting dalam memahami masyarakat dan kelompok manusia untuk waktu yang lama. Budaya dalam arti antropologi dan

sejarah, adalah inti dari kelompok atau masyarakat tertentu, apa yang berbeda mengenai cara para anggotanya saling berinteraksi dengan orang dari luar lingkungan dan bagaimana mereka menyelesaikan apa yang dikerjakannya. pada prinsipnya budaya organisasi yang kuat, diakui secara luas sering kali disebutkan sebagai alasan suksesnya organisasi. Sejumlah organisasi menanamkan budaya tertentu seperti upacara, penghargaan, gaya dekoratif berbagai bentuk simbolis lain dari komunikasi yang merupakan sifat budaya perusahaan yang menjadi pedoman tindakan anggota organisasi.

Hal-hal yang seyogyanya dilakukan seorang pemimpin adalah mengubah budaya untuk mendorong perubahan organisasi. Namun demikian, guna merubah budaya bukanlah perkara yang mudah karena memerlukan pengukuran budaya organisasi dalam hubungannya dengan perubahan organisasi.

Tahapan proses pembentukan budaya organisasi dimulai dari penyusunan nilai-nilai yang berlaku dalam organisasi. Kemudian diinternalisasikan melalui sosialisasi yang meliputi komunikasi, internalisasi dan implementasi setiap anggota organisasi melalui pembentukan change agent. Serta penyusunan sistem dan prosedur untuk menjaga dan memelihara kesinambungan. Oleh karenanya, untuk membangun budaya organisasi diperlukan langkah-langkah sebagai berikut:

- a. Menetapkan visi dan misi organisasi. Visi dan misi organisasi ini akan mengarahkan organisasi dalam menjalankan bisnisnya, sehingga dibutuhkan analisis yang mendalam agar dapat menjadi branding organisasi.
- b. Mensosialisasikan visi dan misi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunan Jambi



- c. Setelah visi dan misi ditetapkan langkah selanjutnya adalah sosialisasi kepadaseluruh elemen organisasi agar mengetahui, memahami, menginternalisasi dan mengimplementasikan mengenai visi dan misi organisasi.
- d. Menetapkan budaya kerja. Budaya kerja sebagai suatu falsafah yang didasari oleh pandangan hidup sebagai nilai- nilai yang menjadi sifat, kebiasaan dan kekuasaan pendorong, membudaya dalam kehidupan suatu organisasi. Kemudian tercermin dari sikap menjadi perilaku, kepercayaan, cita-cita, pendapat dan tindakan yang terwujud sebagai kerja atau bekerja. Oleh karena itu, memahami dan mengimplementasikan budaya kerja merupakan tugas berat yang harus dilakukan secara utuh dan menyeluruh karena menyangkut proses pembangunan karakter, sikap, dan perilaku manusia.
- e. Mengimplementasikan budaya kerja secara konsisten. Setiap budaya kerja yang sudah ditetapkan wajib diimplementasikan dalam praktik kerja sehari-hari di dalam maupun di luar organisasi. Fungsinya adalah agar masing-masing anggota organisasi terlatih untuk menjalankan budaya kerja yang sudah ditetapkan.
- f. Mengukur implementasi budaya kerja. Pengukuran implementasi budaya kerja ini untuk mengetahui hasil yang sudah dicapai dari penerapan budaya kerja secara periodik. Sehingga akan terbentuk sebuah proses sistimkerja yang spesifik, terukur, dapat dicapai, relevan dan berjangka waktu.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultna Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultna Jambi

- g. Memberikan reward dan *punishment*. pemberian *reward* dan *punishment* terhadap anggota organisasi yang sudah ataupun belum menjalankan budaya kerja sangat dibutuhkan agar anggota organisasi tetap bersemangat mengimplementasikan budaya kerja.

Budaya kerja pada Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang pada dasarnya sudah diterapkan dari mulai adanya komitmen pimpinan dalam bertanggung jawab akan keberhasilan pelaksanaan program, melaksanakan komunikasi dua arah untuk menciptakan lingkungan dan pelayanan publik yang kondusif dan optimal, memberikan motivasi pada bawahannya dalam meraih suatu keberhasilan proses kerja, meningkatkan semangat dan kemampuan kerja, kerjasama melalui kelompok serta menerapkan sikap dan perilaku disiplin pada pegawainya yaitu jujur pada diri sendiri, tidak menunda-nunda tugas dan kewajibannya dan memberikan yang terbaik bagi unit kerja maupun masyarakat.

3. Membangun Jejaring dan Kolaborasi

Jejaring dan kolaborasi kinerja diperlukan dalam setiap manajemen kinerja. Hal ini diperlukan mengingat suatu program kerja tidak akan dapat diselesaikan hanya oleh satu sektor/institusi atau pun unit organisasi, akan tetapi harus diselesaikan dengan berkolaborasi untuk mencapai hasil yang sinergis.

Stakeholders adalah siapa saja (orang, organisasi, Komunitas) yang dipengaruhi oleh atau mempengaruhi suatu upaya perubahan organisasi. Mereka yang memiliki kepentingan kuat terhadap upaya itu, baik alasan akademik, filosofis atau politis. Stakeholders yang mempunyai kepentingan sekaligus pengaruh terhadap tercapainya tujuan aksi perubahan ini dapat dibedakan menjadi

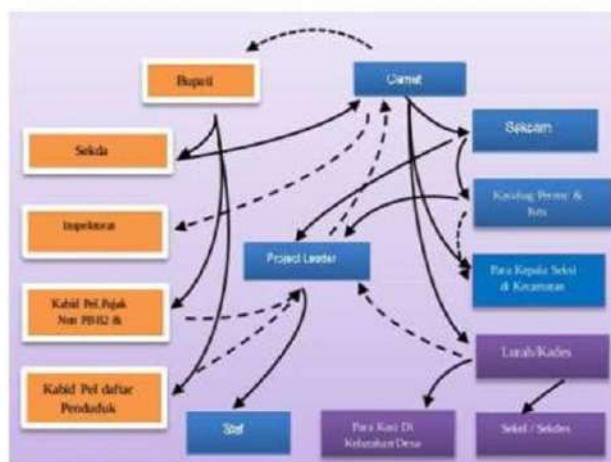
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

stakeholders internal dan stakeholders eksternal bisa individu maupun institusi lain yang berpengaruh dan berkepentingan terhadap capaian aksi perubahan ini. Jejaring kerja dalam pelaksanaan Aksi Perubahan ini digambarkan sebagai berikut:

Gambar 4.1

Peta Jejaring Kerja Pelayanan Publik *Drive Thru*



Sumber Farly Gusriadi, Mochammad. Laporan aksi perubahan Pelayanan Publik *Drive Thru* Di Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang.<sup>29</sup>

a. Analisis Stakeholder

Dalam analisis stakeholder diperlukan adanya suatu analisis pengaruh dan kepentingan stakeholder yang dinilai dengan membandingkan antara pengaruh (*influence*) dengan kepentingan (*interest*), sehingga dapat diketahui stakeholder mana yang sudah berperan positif dan stakeholder mana yang masih perlu ditingkatkan peran maupun pengaruhnya untuk keberhasilan Aksi perubahan. Pelaksanaan aksi perubahan ini melibatkan banyak stakeholder internal maupun

<sup>29</sup> Farly Gusriadi, Mochammad. Laporan aksi perubahan *Pelayanan Publik Drive Thru* Di Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang. Pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I badan pengembangan sumber daya manusia Kementerian Dalam Negeri tahun 2021 hlm 14.

eksternal. Stakeholder-stakeholder tersebut dibagi dalam 4 (empat) bagian yang dikelompokkan sebagai berikut:

**Gambar 4.2**  
**Kelompok Bagian Stakeholder**



**Sumber** Farly Gusriadi, Mochammad. Laporan aksi perubahan Pelayanan Publik *Drive Thru* Di Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang.<sup>30</sup>

Berdasarkan peta jejaring kerja dan juga analisis stakeholder yang telah disajikan, pada akhirnya menjadikan gagasan kegiatan Pelayanan Publik *Drive Thru* Di Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang ini sebagai bagian dari rencana pelaksanaan Aksi Perubahan kali ini.

Ada beberapa tujuan yang ingin dicapai oleh suatu organisasi dalam membangun Jejaring Kerja kemitraan yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan partisipasi masyarakat : Salah satu tujuan membangun Jejaring Kerja adalah membangun kesadaran masyarakat terhadap eksistensi organisasi tersebut, menumbuhkan minat dan meningkatkan partisipasi

<sup>30</sup> Farly Gusriadi, Mochammad. Laporan aksi perubahan *Pelayanan Publik Drive Thru* Di Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang. Pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I badan pengembangan sumber daya manusia Kementerian Dalam Negeri tahun 2021 hlm 15.

masyarakat dalam pengembangan organisasi. Masyarakat disini memiliki arti luas tidak hanya pelanggan tetapi termasuk juga pengguna, dinas atau departemen terkait, organisasi kemasyarakatan, organisasi profesi, lembaga pendidikan, dunia usaha dan industri tokoh masyarakat dan stakeholder lainnya.

2. Peningkatan mutu dan relevans: dinamika perubahan/perkembangan masyarakat sangat tinggi. Sebagai contoh, lembaga atau Organisasi profesi jika ingin tetap eksis harus mampu bersaing dengan kompetitor lain. Untuk itu, organisasi dituntut untuk terus melakukan inovasi, peningkatan mutu dan relevansi program yang dibuatnya sesuai kebutuhan pasar. Untuk itu, membangun Jejaring Kerja kemitraan diperlukan guna merancang program yang inovatif, meningkatkan mutu layanan dan relevansi program dengan kebutuhan pasar.

Langkah-langkah membangun jejaring kerja dan kolaborasi dalam organisasi dapat dilakukan dengan mengikuti Langkah-langkah sebagai berikut:

1. Pemetaan. Setiap organisasi perlu melakukan pemetaan tentang lembaga/organisasi yang sekiranya bisa diajak bekerjasama baik di wilayah sekitarnya maupun jangkauan yang lebih luas. Adapun pemetaan didasarkan karakteristik dan kebutuhan setiap organisasi. Stakeholders dapat melibatkan Lembaga pemerintah, swasta dan masyarakat.
2. Menggali dan mengumpulkan informasi. Setelah dilakukan pemetaan maka langkah selanjutnya adalah menggali informasi tentang tujuan organisasi, ruang lingkup pekerjaan (bidang garapan), visi misi dan lain sebagainya.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunthha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunthha Jambi



Informasi ini berguna untuk mengetahui kemungkinan membangun jaringan dan kemitraan. Pengumpulan informasi dapat dilakukan dengan pendekatan personal, informal dan formal.

3. Menganalisis informasi berdasarkan data dan informasi yang terkumpul selanjutnya kita menganalisis dan menetapkan mana pihak-pihak yang perlu ditindaklanjuti untuk penjajagan kerjasama yang relevan dengan permasalahan dan kebutuhan yang dihadapi.

4. Kerjasama Menindak lanjuti hasil analisis data dan informasi, perlu dilakukan penjajagan lebih mendalam dan intens dengan pihak-pihak yang memungkinkan diajak kerjasama. Penjajagan dapat dilakukan dengan cara melakukan audiensi atau presentasi tentang profil perusahaan/organisasi dan penawaran program-program yang bisa dikerjasamakan baik secara formal maupun non formal.

#### 4. Deskripsi Hasil Kepemimpinan

##### a. Capaian Dalam Perbaikan Kinerja Organisasi

Implementasi Rencana Aksi perubahan yang direncanakan pada bulan April sampai dengan akhir bulan Mei 2021, dilaksanakan dengan serangkaian kegiatan mulai dari tahapan persiapan sampai kepada hasil. Adapun hasil yang telah dicapai dari aksi perubahan ini adalah pada pelayanan *Drive Thru* di Kecamatan Cisauk yang bekerjasama dengan bapenda dan pelayanan kependudukan Kabupaten Tangerang dimana untuk setiap kegiatan dan capaian ini ditunjukkan dengan adanya pelaksanaan tahap-tahap kegiatan yang dilakukan sesuai dengan target waktu yang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sulfhan Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sulfhan Jambi

direncanakan dan memberikan output sesuai dengan bukti-bukti (*evidence*) terlampir.

**Tabel 4.1**

**Persandingan Rencana Kegiatan dan Jadwal dengan Realisasi**

NO	MILESTONE	STAKEHOLDERS	KEGIATAN	WAKTU	TEMPAT	OUTPUT
1	2	3	4	5	6	7
I. JANGKA PENDEK						
A. TAHAP PERSIAPAN						
1.	Menyusun Tim Efektif	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Camat</li> <li>✓ Kasi Pelayanan</li> <li>✓ Perwakilan Staf Kecamatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rapat Tim Efektif, Pembuatan SK Tim Efektif</li> </ul>	Minggu ke 1 bulan April	Ruang Rapat Kecamatan Cisauk	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dokumentasi</li> <li>✓ Daftar Hadir</li> <li>✓ Draft SK Tim Efektif</li> </ul>
2.	Membuat SK Tim Inovasi Drive Thru	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Camat</li> <li>✓ Kasi Pelayanan</li> <li>✓ Staf Pelayanan Kecamatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Persiapan lanjutan Koordinasi Tim</li> </ul>	Minggu ke 1 bulan April	Ruang Rapat Kecamatan Cisauk	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dokumentasi</li> <li>✓ SK Tim</li> </ul>
3.	Penyusunan draf alur Pelayanan Drive Thru	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Camat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Merancang alur pelayanan</li> </ul>	Minggu ke 2 bulan April	Ruang	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Design awal</li> </ul>
4.	Penyusunan Tata letak ruang pelayanan Drive Thru	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Camat</li> <li>✓ Kasi Pelayanan</li> <li>✓ Kasubag Perencanaan dan Keuangan</li> <li>✓ Staf Pelayanan Kecamatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Mempersiapkan tempat pelayanan</li> </ul>	Minggu ke 2 bulan April	Ruang Pelayanan Terpadu Kecamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sarana dan Prasarana</li> </ul>
5.	Mempersiapkan Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Camat</li> <li>✓ Kasi Pelayanan</li> <li>✓ Kasubag Perencanaan dan Keuangan</li> <li>✓ Staf Pelayanan Kecamatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Menyeleksi petugas pelayanan</li> </ul>	Minggu ke 2 Bulan April	Ruang Pelayanan Terpadu Kecamatan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Petugas yang terpilih</li> </ul>
B. TAHAP PELAKSANAAN						
1.	Pembahasan Draf SOP / Alur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Camat</li> <li>✓ Kepala Bidang PBB dan BPHTB</li> <li>✓ Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk</li> <li>✓ Kasi Pelayanan</li> <li>✓ Kasubag Perencanaan dan Keuangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Rapat dengan unsur terkait</li> </ul>	Minggu Ke 2 Bulan April	Ruang Kantor Kepala Bidang dan Ruang Kantor Camat	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dokumentasi kegiatan</li> <li>✓ Rencana pembuatan Standar Operasional Pelayanan 1</li> </ul>
2.	Penetapan SOP alur pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Camat</li> <li>✓ Kepala Bidang PBB dan BPHTB</li> <li>✓ Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk</li> <li>✓ Kasi Pelayanan</li> <li>✓ Kasubag Perencanaan dan Keuangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sosialisasi kepada unsur yang terlibat</li> </ul>	Minggu Ke 1 Bulan Mei	Ruang Kantor Kepala Bidang dan Ruang Kantor Camat	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Dokumentasi kegiatan</li> <li>✓ Hasil Pembuatan Standar Operasional Pelayanan</li> </ul>
3.	Menyiapkan sarana Pendukung layanan Drive Thru	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Camat</li> <li>✓ Kasi Pelayanan</li> <li>✓ Kasubag Perencanaan dan Keuangan</li> <li>✓ Staf Pelayanan Kecamatan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Menyiapkan papan reklame</li> <li>✓ Menyiapkan baliho persyaratan</li> </ul>	Minggu Ke 2 Bulan Mei	Kantor Kecamatan Cisauk	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Sarana Prasarana</li> </ul>
4.	Penetapan Petugas Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Camat</li> <li>✓ Kasi Pelayanan</li> <li>✓ Kasubag Perencanaan dan Keuangan</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Memberikan tupoksi petugas loket</li> </ul>	Minggu Ke 2 Bulan Mei	Kantor Kecamatan Cisauk	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Terpilihnya petugas sesuai dengan tugas dan fungsinya</li> </ul>

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suah Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suah Jambi



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

2.	dengan pelayanan di Kecamatan CisaukTerlaksananya rencana kerjasama dengan bidang lain terkait pelayanan.
----	---

**Sumber** Farly Gusriadi, Mochammad.Laporan aksi perubahan Pelayanan Publik *Drive Thru* Di Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang.<sup>31</sup>

Prinsip-prinsip kepemimpinan transformasional telah dilaksanakan Dalam Implementasi aksi perubahan kinerja organisasi ini sebagai berikut:

#### b. Simplifikasi

Pada tahap perencanaan diawali dengan rapat koordinasi untuk membentuk tim internal yang dilaksanakan pada Hari Senin, 05 April 2021 bertempat di ruang rapat Kecamatan Cisauk yang dihadiri oleh stakeholder internal yang terkait dengan aksi perubahan. Tujuan dari rapat koordinasi ini

<sup>31</sup> Farly Gusriadi, Mochammad. Laporan aksi perubahan *Pelayanan Publik Drive Thru* Di Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang. Pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I badan pengembangan sumber daya manusia Kementerian Dalam Negeri tahun 2021 hlm 21-22.

adalah membentuk tim internal serta menyampaikan aksi perubahan yaitu dalam rangka impelentasi program Pelayanan Publik *Drive Thru* Di Kecamatan Cisauk. Diharapkan dengan adanya program Pelayanan Publik *Drive Thru* ini, kedepan dapat memberikan dampak positif yang berkelanjutan khususnya kepada sektor pelayanan publik.

Serangkaian kegiatan tersebut, selain membahas pembentukan Tim kerja efektif lingkup internal, juga membahas koordinasi kerjasama dengan perangkat pemerintahan Desa, melakukan koordinasi dan audiensi dengan OPD terkait dalam rangka fasilitasi dan dukungan, hingga melaksanakan kerjasama dengan pihak eksternal yaitu Bapak Sekretaris Daerah Kabupaten Tangerang, kepala bidang Pendaftaran Kependudukan, Kepala Bidang PBB dan BPHTB dalam rangka suksesi kegiatan pelayanan Drive Thru sesuai dengan kesepakatan bersama.

#### c. Motivasi

Tahap pelaksanaan dimulai dari Minggu Ke-3 Bulan April sampai dengan Minggu Ke-3 Bulan Mei 2021. Sebelum para perangkat yang ditunjuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya, mereka mendapat pembekalan terlebih dahulu dari kepala bidang terkait dan Camat Cisauk bagaimana dalam melaksanakan kegiatan rencana aksi perubahan dengan tetap menerapkan budaya kerja K-3, menerapkan disiplin, etika, jujur dan bertanggung jawab. Untuk memberikan motivasi selama proses pelaksanaan program ini, para petugas dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sunha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

@ Hak cipta milik UIN Sunha Jambi

State Islamic University of Sultanahana Saifuddin Jambi

tim efektif diberikan seragam khusus agar lebih percaya diri dan semangat dalam melaksanakan tugasnya.

d. Fasilitas

Diberikan fasilitas kemudahan bagi staff Kecamatan untuk melakukan pengembangan program kegiatan dan juga upaya penyampaian usulan kegiatan melalui pokok-pokok pikiran. Selama pelaksanaan, dilakukan dengan cara berkumpul bersama yang dilakukan secara santai dan kekeluargaan dengan tetap melakukan protokol kesehatan Covid-19, yang bertujuan untuk saling bertukar informasi dan pengalaman selama pelayanan dilaksanakan.

e. Inovasi

Dalam pelaksanaan program rencana aksi perubahan ini, langkah inovasi yang tempuh guna mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik, cepat dan tepat guna secara berkelanjutan adalah dengan melakukan kerjasama langsung dengan Kepala Bidang Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan Perolehan Bea Hak atas Tanah dan Bangunan (PBHTB) dan Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran dan Kependudukan Kabupaten Tangerang.

f. Mobilitas

Seiring berjalannya waktu, pemilihan tempat, sarana dan prasarana untuk pelayanan *Drive Thru* dipilih tempat yang strategis untuk kendaraan roda empat maupun roda dua di tambah dengan mobilitas masyarakat cisauk yang tinggi. Namun dengan melihat kondisi yang ada saat ini ternyata masih sangat terbatas dalam mencukupi produktifitas pelayanan publik di Kecamatan Cisauk, sehingga

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi



dengan demikian dirasa perlu untuk melakukan penambahan sarana dan prasarana dengan harapan ini bisa mempercepat proses terlaksananya pelayanan *Drive Thru*.

g. Open Mind

Dalam tahap pelaksanaan kami selalu terbuka dalam menerima masukan dan saran baik dari tim kerja internal maupun dari para kepala bidang dan unsur eksternal lainnya yang terlibat dalam rencana aksi perubahan ini. Selain itu juga dilakukan komunikasi dengan aparat desa/kelurahan apabila ada saran dan masukan yang memang perlu dilakukan.

h. Memiliki Tekad Yang Kuat

Sebelum pelaksanaan tugas, tim kerja efektif dan para staff Pelayanan Kecamatan Cisauk telah diberikan pembekalan dan berkomitmen untuk melaksanakan program kegiatan sampai dengan waktu yang telah ditetapkan. Selalu menjaga etika, disiplin dengan berbagai macam latar belakang.

3. Manfaat Aksi Perubahan

Dengan aksi perubahan yang telah dilaksanakan dapat memberikan manfaat bagi kinerja organisasi maupun kepada masyarakat. Manfaat yang diberikan bagi Kecamatan Cisauk sendiri antara lain:

- a. Pelayanan menjadi semakin optimal dan cepat;
- b. Petugas loket menjadi lebih berkompeten;
- c. Sarana dan Prasarana yang yang mudah di akses.

Sedangkan manfaat yang diberikan kepada stakeholder dan masyarakat antara lain



- a. Membangun kerjasama untuk menciptakan kesinambungan dalam pelaksanaan pelayanan publik yang lebih baik;
- b. Memberikan kepuasan terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah;
- c. Meningkatkan Kinerja Inovasi Perangkat Daerah.

#### b. Keberlanjutan Aksi Perubahan

Dari hasil yang telah dicapai dalam jangka pendek, dapat ditentukan tindak lanjut untuk target capaian dalam jangka menengah dan jangka panjang yaitu sebagai berikut:

##### a. Jangka Pendek

1. Mengoptimalkan Pelayanan dengan satu petugas di Loker;
2. Meminimalisir proses yang berbelit belit;
3. Menghindari penumpukan atau antrian panjang pada loket pelayanan;
4. Mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat dengan tidak turun dari Kendaraan.

##### b. Jangka Menengah

1. Membentuknya Tim pelayanan yang solid;
2. Memberikan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik;
3. Menyelenggarakan Bimtek kepada petugas loket untuk melayani masyarakat berkembang dengan pola pikir yang lebih maju;



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai bahan dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

4. Menyediakan Sarana dan Prasarana yang menunjang terhadap layanan *Drive Thru*.

c. Jangka Panjang

1. Melaksanakan Layanan *Drive Thru* yang efektif, efisien, mudah dan cepat;
2. Memberikan Kepuasan terhadap masyarakat dalam pelayanan publik.<sup>32</sup>

**B. Trend Pemanfaatan Layanan *Drive Thru* di Kecamatan Cisauk**

Pelayanan loket *Drive Thru* sudah berlangsung sejak bulan April tahun 2021 hingga saat ini. Pada awal Juni 2021, bulan perdananya sudah mampu mengurangi antrian loket dalam di pelayanan kantor kecamatan. Namun demikian masih ada masyarakat yang belum mengerti, akan tetapi petugas melayani langsung. Kepala Sub Bagian Perencanaan dan Keuangan Kecamatan Cisauk.

Mohamad Farly Gusriadi menjelaskan, sejak dilakukannya pelayanan tanpa turun pada awal Juni tahun 2021, kantor Kecamatan Cisauk sudah melayani sekitar 127 orang. “Diantaranya pelayanan KTP berjumlah 59 pemohon Akte Kelahiran berjumlah 35 pemohon, Kartu Identitas Anak berjumlah 3 pemohon dan Surat Keterangan Tidak Mampu sebanyak 30 pemohon. Kebutuhan masyarakat terkait administrasi.

Pemerintahan berinovasi membuat masyarakat tidak lagi turun ke ruang pelayanan mengatasi kepadatan itu masyarakat dalam antrian udah dibuat untuk kendaraan tidak perlu turun langsung baik motor dan mobil semuanya pengurusan seperti kartu Keluarga (KK) dan surat keterangan lainnya. Dalam

<sup>32</sup> Farly Gusriadi, Mochammad. Laporan aksi perubahan *Pelayanan Publik Drive Thru Di Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang*. Pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I badan pengembangan sumber daya manusia Kementerian Dalam Negeri tahun 2021 hlm 8-26.



pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP) harus turun karena harus perekaman foto tetapi bagi Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang rusak atau hilang bisa langsung. Masyarakat sekarang bisa tanpa turun dari mobil tidak perlu ke loket dalam. Hal dalam pelayanan yang menunjang sekarang mudah-mudahan di tahun kedepan bisa dilaksanakan dengan baik.<sup>33</sup>

**Tabel 4.2**

**Daftar Rekapitulasi Pelayanan *Drive Thru* Kecamatan Cisauk pada**

**DAFTAR REKAPITULASI HASIL PELAYANAN *DRIVE THRUE* KECAMATAN (PATEN)  
KECAMATAN CISAUK KABUPATEN TANGERANG  
TAHUN PADA BULAN JUNI TAHUN 2021**

No.	Jenis Pelayanan	Pelayanan		Jumlah
	Pelayanan <i>Drive Thru</i>	1.	Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	30
		2.	Pembuatan Surat Pengantar Kartu Identitas Anak (KIA)	3
		3.	Pembuatan Surat Pengantar Akte Kelahiran	35
		4.	Pembuatan Surat Pengantar Kartu tanda Penduduk (KTP.el)	59
Total				127

**bulan Juni tahun 2021**

**Sumber** Farly Gusriadi, Mochammad. Laporan aksi perubahan Pelayanan Publik *Drive Thru* Di Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang.<sup>34</sup>

Tabel 4.2 menyajikan data tentang Rekapitulasi Pelayanan *Drive Thru* Pada tahun 2021 di bulan Juni. Kecamatan Cisauk saat ini pelayanan *Drive Thru* masih berjalan tetapi hanya pengambilan dokumen yang telah dikerjakan serta

<sup>33</sup> Wawancara dengan Moch Farly Gusriadi, S.STP, M.Si Mantan Kepala Sub. Bagian Perencanaan dan Keuangan Kecamatan Cisauk di Kantor Kelurahan cisauk Pada Tanggal 25 Januari 2023 Pukul 12.24 WIB.

<sup>34</sup> Farly Gusriadi, Mochammad. Laporan aksi perubahan *Pelayanan Publik Drive Thru Di Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang*. Pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I badan pengembangan sumber daya manusia Kementerian Dalam Negeri tahun 2021.

penyerahan seperti pengajuan (Kartu keluarga) KK yang diterima oleh petugas. Selama ini Kecamatan Cisauk menggunakan dua pelayanan pertama di loket pelayanan dalam berada didalam sedangkan, pelayan diluar yaitu *Drive Thru*. Dalam optimalisasi waktu pelayanan ini dapat dikatakan efisien yang mana masyarakat pastinya memudahkan untuk mengenai pelayanan. Pada masa covid 19 semua terkait dengan pelayanan maka untuk mencegah penularan virus dibuatlah pelayanan *Drive Thru* yang melayani semua untuk mengurus dokumen masyarakat seperti penganjuan dan pengambilan seperti surat-surat keterangan, penerbitan Kartu Keluarga (KK), penerbitan Kartu Tanda Penduduk (KTP), perbitan Pajak Bumi Bangunan (PBB) dan lainnya. Petugas Loket satu menerima berkas permohonan dengan persyaratan yang sudah dilengkapi berkas akan dikembalikan dari petugas ke pmohonapabila tidak lengkap sedangkan loket dua menerima tanda terima menyerahkan dkumen kepada pemohon dokumen yang sudah selesai.<sup>35</sup>

Tabel.4.3

### Daftar Rekapitulasi Pelayanan *Drive Thru* Kecamatan Cisauk Tahun 2022

DAFTAR REKAPITULASI HASIL PELAYANAN DRIVE THRU KECAMATAN (PATEN)											
KECAMATAN CISAUK KABUPATEN TANGERANG											
TAHUN 2022											
No.	Jenis Pelayanan	Pelayanan	Jumlah								Total.
			Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	
1	Pelayanan Drive Thru	1. Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK)	3	10	17	9	7	4	8	4	62
		2. Pembuatan Surat Pengantar Pindah Pergi Penduduk	2	6	8	3	9	2	4	3	37
		3. Pembuatan Surat Pengantar Pindah datang Penduduk	5	9	10	18	13	7	9	9	80
		4. Pembuatan Surat Pengantar Kartu tanda Penduduk (KTP.el)	20	28	30	11	13	11	20	33	166
Jumlah			30	53	65	41	42	24	41	49	472

Sumber. Data Arsip Kecamatan Cisauk tahun 2022.

<sup>35</sup> Wawancara dengan Dika Fermana Petugas *Drive Thru* di Kantor Kecamatan cisauk Pada Tanggal 25 Januari 2023 Pukul 10.26 WIB.

Tabel 4.3 menyajikan data tentang Rekapitulasi Pelayanan *Drive Thru* Pada tahun 2022, kantor Kecamatan Cisauk melayani sekitar 345 orang dari bulan Januari sampai Agustus. “Diantaranya pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP) berjumlah 162 pemohon, Pembuatan Surat Pengantar Pindah Pergi Penduduk berjumlah 37 pemohon, Pembuatan Surat Pengantar Pindah datang Penduduk berjumlah 80 pemohon, dan Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK) sebanyak 62 pemohon. Pada tahun 2022 pemohon paling banyak KTP dan paling sedikit di pemohon Pembuatan Surat Pengantar Pindah Pergi Penduduk. Pada bulan Maret paling banyak pemohon sedangkan di bulan Juni paling sedikit pemohon.

**Tabel 4.4**

**Daftar Rekapitulasi Pelayanan *Drive Thru* Kecamatan Cisauk Tahun 2021 - 2022**

No.	Jenis Pelayanan	Pelayanan	Jumlah Tahun 2021	Jumlah Tahun 2022								Total.
			Juni	Januari	Februari	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agustus	
1.	Pelayanan Drive Thru	Pembuatan Surat Pengantar Kartu tanda Penduduk (KTP. el)	59	20	28	30	11	13	11	20	33	225
2.		Surat Pengantar Kartu Keluarga (KK)		3	10	17	9	7	4	8	4	62
3.		Pembuatan Surat Pengantar Pindah Pergi Penduduk		2	6	8	3	9	2	4	3	37
4.		Pembuatan Surat Pengantar Pindah datang Penduduk		5	9	10	18	13	7	9	9	80
5.		Pembuatan Surat Pengantar Kartu Identitas Anak (KIA)	3									3
6.		Pembuatan Surat Pengantar Akte Kelahiran	35									35
7.		Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)	30									30
Jumlah			127	30	53	65	41	42	24	41	49	472

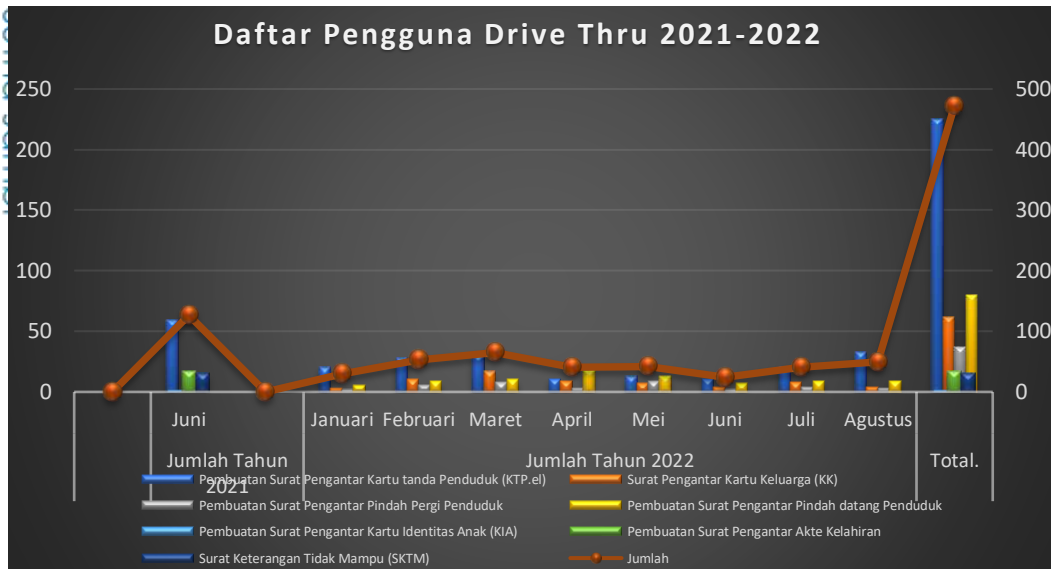
**Sumber. Data Arsip Kecamatan Cisauk.**

Dari hasil yang dijumlahkan pada bulan Juni 2021 hingga tahun 2022 di bulan Januari-Agustus berjumlah 472 pengguna layanan *Drive Thru* ini masyarakat paling banyak permohonan KTP. (Lihat Tabel 4.4) Jika dibandingkan dengan tahun 2021 setiap bulan nya tidak sebanyak ditahun 2022.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:  
 1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:  
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Surtha Jambi  
 2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surtha Jambi

Gambar 4.3

**Daftar Grafik Daftar Pelayanan *Drive Thru* Kecamatan Cisauk Tahun 2021 - 2022**



Sumber. Data Arsip Kecamatan Cisauk.

Gambar Grafik 4.3 menyajikan data grafik tentang Daftar Pengguna *Drive Thru* Tahun 2021-2022, menjelaskan trend mengalami fluktuasi naik dan turun nya pengguna layanan ini karena Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) sudah mulai pelongaran dan saat ini juga PPKM dihapuskan Tahun ini maka Pelayanan Kecamatan Melayani dua tempat yaitu di loket dalam dan loket *Drive Thru*. Respon masyarakat Kecamatan Cisauk sudah ada peningkatan untuk masyarakat yang paling penting telah mendukung prosedur penilaian masyarakat yang puas lebih bagus berarti pelayanan *Drive Thru* lebih cepat dibanding layanan di dalam dengan antrian banyak semakin cepat semakin prima.

Dalam hal memperhitungkan waktu antrian lama masyarakat tentunya berharap pelayanan yang cepat apalagi tidak ada di kenakan biaya sangat diharapkan daripada hanya semboyan saja pelayan cepat murah dan dapat



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntho Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntho Jambi

dipertanggungjawabkan tapi ketika ada oknum yang kurang bertanggung jawab pelayanan lambat dikenakan biaya Terus ada kesalahan bukan berarti harus profesional dalam pelayanan terhadap masyarakat.<sup>36</sup>

Pelayanan *Drive Thru* kecamatan cisauk Lumayan mempercepat masyarakat untuk menggunakan pelayanan tidak harus turun parkir dan ke loket dalam untuk memiliki mobil juga membantu bisa langsung tidak perlu turun atau memarkirkan mobil.<sup>37</sup>

Orisinalitas dan strategi keberlanjutan *Drive Thru* Kecamatan Cisauk merupakan Inovasi perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan, mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta kerjasama masukan dan pikiran dari berbagai pihak seperti dinas dan badan dalam interaksi sistem yang mencangkup perubahan dalam tata kelola pemerintahan, untuk itu Inovasi Pelayanan Tanpa Turun/ *Drive Thru* Kecamatan Cisauk termasuk dalam kategori *Subtaining Innovation* (inovasi terusan) yang merupakan proses inovasi yang membawa perubahan karena menjadi satu-satunya di Kabupaten Tangerang namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

### **Manfaat dan Kreatifitas**

- a. Meningkatkan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Secara Cepat. Pelayanan dengan sistem *Drive Thru* sangat membantu masyarakat dimasa pandemi ini, namun perlu diperhatikan karena ada beberapa pelayanan yang belum dapat mengubah sistemnya menjadi sistem *Drive Thru* misalnya perekaman data biometrik mata, sidik jari dan tanda tangan, dan

<sup>36</sup> Wawancara dengan Artawi Warga Kelurahan Cisauk di Kantor Kecamatan Cisauk Pada Tanggal 31 Januari 2023 Pukul 10.39 WIB.

<sup>37</sup> Wawancara dengan Arianti Warga Desa Suradita di Kantor Kecamatan Cisauk Pada Tanggal 7 Februari 2023 Pukul 11.03 WIB

beberapa layanan lainnya, karna sehingga dapat dilakukan pengaturan waktu kedatangan dari pengguna layanan.

- b. Adaptasi Sarana, Prasarana Dan Fasilitas Pelayanan. Sarana, prasarana dan fasilitas yang selama ini telah ada di lokasi pelayanan tentunya memerlukan penyesuaian. Adaptasi yang dapat dilakukan antara lain memberi pelayanan secara langsung Kepada Masyarakat melalui jendela pelayanan, menerapkan *social distancing* karena menggunakan kendaraan.
- c. Meningkatkan kompetensi dan kreatifitas pelaksana layanan. Berbagai penyesuaian dan adaptasi dilakukan dalam proses pelayanan.

### Kelebihan Dan Kekurangan

#### Kelebihan:

1. Pelayanan lebih cepat (tidak perlu nomor antrian).
2. Praktis karena tidak perlu turun dari kendaraan.
3. Menghindari pungli (pungutan liar).

#### Kekurangan:

1. Tidak dapat mengurus semua pelayanan (terbatas).
2. Apabila persyaratan tidak lengkap maka tidak dapat menggunakan layanan *Drive Thru*, dengan dialihkan ke loket PATEN.
3. Tidak adanya kewenangan pelimpahan dari Pemerintah Daerah dalam proses pencetakan dokumen seperti KK dan KTP.
4. Masih ada masyarakat yang belum memahami pelayan *Drive Thru* yaitu memarkirkan kendaraan setelah itu masyarakat ke loket *Drive Thru* walaupun tetap dilayani.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagai dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



## BAB V PENUTUP

### A. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelayanan *Drive Thru* Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang. Dalam Wawancara penelitian ini pegawai dan Masyarakat. Berdasarkan data yang telah dikumpulkan yang telah dilakukan terhadap permasalahan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi dasar kebijakan pelayanan *Drive Thru* di Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang berawal dari situasi dan kondisi saat pandemi Covid-19, dimana Pemerintahan Kecamatan Cisauk berinovasi untuk melakukan adaptasi terhadap layanan publik. Layanan *Drive Thru* adalah pilihan yang dimaksudkan untuk memberikan layanan prima bagi masyarakat dengan tetap meminimalisir kerumunan serta penumpukan masyarakat. Di samping itu pelayanan *Drive Thru* juga bertujuan untuk memangkas waktu antrian dan pemberian kesempatan bagi penyandang disabilitas.

*Drive thru* adalah turunan dari Peraturan Bupati Tangerang Nomor 113 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Tangerang, dan selanjutnya aturan ini diubah menjadi Peraturan Bupati Tangerang Nomor 3 Tahun 2020 tentang Perubahan Atas tentang Pelimpahan sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat untuk

melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah. Launching pelayanan ini pertama kali padanggal 06 April 2021 dan saat ini berlangsung hingga sekarang.

2. Pemanfaatan pelayanan *Drive Thru*, sudah terlaksana sejak bulan April tahun 2021 hingga saat ini dengan trend pemanfaatan yang beragam. Hingga Juni 2021, animo pengguna pelayanan *Drive Thru* sangat tinggi. Pasca itu hingga bulan Agustus 2022 (dimana batas waktu pengumpulan data penelitian ini dilakukan), trend penggunaan layanan di *Drive Thru* Kecamatan Cisauk setiap bulannya mengalami fluktuasi seiring dengan pelanggaran Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) Masyarakat pada akhirnya banyak memanfaatkan layanan publik loket Pelayanan Administrasi Terpadu (PATEN) yang berada di dalam Kantor Kecamatan Cisauk karena layanan yang jauh lebih lengkap dari pada diloket *Drive Thru*.

## B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan diatas, maka penulis mengemukakan saran sebagai berikut:

1. Bagi Kantor Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang.

Meningkatkan Sistem Penyelenggaraan Pelayanan Secara Cepat. Pelayanan dengan sistem *Drive Thru* sangat membantu masyarakat dimasa pandemi Covid 19, namun perlu diperhatikan karena ada beberapa pelayanan yang belum dapat mengubah sistemnya menjadi sistem *Drive Thru*, misalnya perekaman data biometrik mata, sidik jari dan tanda tangan, dan beberapa layanan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi





lainnya, karna sehingga dapat dilakukan pengaturan waktu kedatangan dari pengguna layanan.

Dengan adanya penelitian ini diharapkan Kantor Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang. dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai bahan pertimbangan agar lebih Dengan berjalannya waktu, pemilihan tempat, sarana dan prasarana untuk pelayanan (PATEN) dipilih tempat yang strategis untuk kendaraan roda empat maupun roda dua di tambah dengan mobilitas masyarakat cisauk yang tinggi. Namun dengan melihat kondisi yang ada saat ini ternyata masih sangat terbatas dalam mencukupi produktifitas pelayanan publik di Kecamatan Cisauk, sehingga dengan demikian dirasa perlu untuk melakukan penambahan sarana dan prasarana dengan harapan ini bisa mempercepat proses terlaksananya pelayanan (PATEN) *Drive Thru*.

#### Bagi Akademisi

Bagi kalangan akademisi, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi untuk penelitian-penelitian selanjutnya yang memiliki tema yang terkait dengan pelayanan publik. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji pelayanan publik *Drive Thru* yang telah dibahas oleh penulis atau dengan dimensi dan indikator yang berbeda sehingga pengetahuan akan meningkatkan kompetensi dan kreatifitas pelaksana layanan. Berbagai penyesuaian dan adaptasi dilakukan dalam proses pelayanan untuk masyarakat akan semakin berkembang dan bermanfaat serta dapat menghasilkan ide-ide kreatif yang diharapkan berguna untuk masa yang akan datang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suntha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suntha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNTHAH SAIFUDDIN  
J A M B I

## DAFTAR PUSTAKA

### A. Literatur/Buku

- Drucker, F. P. (2002). *Innovations And Enterpenurship*. New York: Harper Collins Publishers.
- Dwiyanto, A. (2006). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press .
- Erika, Rara. (2020). Efektivitas Inovasi Pelayanan *Drive Thru* Samsat Keliling Kedai Samsat dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sulawesi Selatan.
- Farly, Gusriadi, Mochammad. Laporan aksi perubahan *Pelayanan Publik Drive Thru Di Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang*. Pelatihan kepemimpinan pengawas angkatan I badan pengembangan sumber daya manusia Kementerian Dalam Negeri tahun 2021.
- Gunawan, I. (2003). *Metode Penelitian Kualitatif Metode dan Praktek*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hurley, R. D. (1998). *Innovation Market Orientation And Organizational Leraning*. Amerika Serikat: Michigan State University .
- Mardalis. (2010). *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Muharia, F. Skripsi. *Inovasi Peningkatan Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Penerapan Program Drive Thru Pembayaran Pajak Kendaraan dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kantor Bersama SAMSAT Kbutan Gresik*. Universitas Sebelas Maret.2013
- Nurcholis, H. (2005). *Teori Praktik Pemerintah dan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Nurtopo, Hendricus B. (2007) Analisis Efektivitas Layanan *Drive Thru* Menurut Persepsi Konsumen, Skripsi, Yogyakarta: Universitas Sanata Darma.
- Rogers, E. M. (1983). *Difussion Of Innovations*. New York: Fress Pass.
- Saragih, F. D. (2006). Menciptakan Pelayanan Publik yang Prima Melalui Metode Benchmarking Praktis. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi*,, 14.
- Sinabela, L. P. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sutopo, A. (2006). *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara.
- Suwandono, P. (2015). *Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Area Surakarta dalam Pelaksanaan Drive Thru*. Solo: UNS.
- Teguh, K. (2007). Pergeseran Administrasi Publik : Dari Perilaku Model Klasik dan NPM Menuju Good Governance. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik Vol. 7 No. 1*, 34-50.
- Wardhana, Yoga Kusuma. Skripsi *Pengaruh gaya kepemimpinan, motivasi dan disiplin kerja terhadap kinerja: studi kasus pada kantor Kecamatan Cisauk Kabupaten Tangerang*. 2014.
- Widodo, J. (2001). *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV. Mitra.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sunha Jambi



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SUNAN KALIJAGA SEMARANG  
J A M B I

@ Hak cipta milik UIN Sunha Jambi

## B. Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Kabupaten Tangerang Nomor 10 tahun 2000 tentang Pembentukan Kecamatan Jayanti, Kemiri, Sukadiri, Cisauk, Jambe, di Wilayah Kabupaten Tangerang.

Peraturan Bupati Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Bupati Kepada Camat Untuk Melaksanakan Urusan Pemerintah Daerah.

Peraturan Bupati Tangerang Nomor 114 Tahun 2016 Tentang Kependudukan, Susunan

Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Tangerang.

## C. Lain-lain

Benchmarking Praktis. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi, Bisnis & Birokrasi.

Kantor Kecamatan Labuapi Lombok Barat, Skripsi, Mataram : Universitas Muhammadiyah Mataram.

Mengenal Pelayanan Publik. Diakses pada 10 Maret 2023 pukul 22:00 WIB melalui laman <https://ombusdman.go.id>.

<https://ppid.tangerangkab.go.id/profil/lambang-daerah> Di akses pada 5 Maret 2023 Pukul 21.33.WIB.

<https://tangerangkab.go.id/cisauk/profile-skpd/show/845/67> Di akses pada pukul 23.06 WIB. Senin 30 Januari 2023.

<https://tangerangkab.go.id>. Di akses pada pukul 23.06 WIB Senin 30 Januari 2023.

Wawancara dengan Suherman S.Ap petugas Drive Thru. di Kantor Kecamatan Cisauk Pada Tanggal 25 Januari 2023 Pukul 10.18 WIB.

Wawancara dengan H.M. Yusuf Fachroji, S.STP, M.Si Camat Cisauk di Kantor Kecamatan cisauk Pada Tanggal 6 Februari 2023 Pukul 14.39 WIB.

Wawancara dengan Tatang Suryana, S.STP, M.Si Sekretaris Camat Cisauk di Kantor Kecamatan cisauk Pada Tanggal 25 Januari 2023 Pukul 10.08 WIB.

Wawancara dengan Moch Farly Gusriadi, S.STP, M.Si Mantan Kepala Sub. Bagian Perencanaan dan Keuangan Kecamatan Cisauk di Kantor Kelurahan cisauk Pada Tanggal 25 Januari 2023 Pukul 12.24 WIB.

Wawancara dengan Kecamatan Cisauk Dika Fermana Petugas *Drive Thru* di Kantor Kecamatan cisauk Pada Tanggal 25 Januari 2023 Pukul 10.26 WIB.

Wawancara dengan Artawi Warga Kelurahan Cisauk di Kantor Kecamatan Cisauk Pada Tanggal 31 Januari 2023 Pukul 10.39 WIB.

Wawancara dengan Arianti Warga Desa Suradita di Kantor Kecamatan Cisauk Pada Tanggal 7 Februari 2023 Pukul 11.03 WIB

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suftha Jambi

2. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suftha Jambi





## Lampiran

### Daftar Inventaris Kecamatan Cisauk

Tabel 1 Sarana dan Prasarana

No.	Jenis Barang	Jumlah	Kondisi Barang		
			Baik	Kurang baik	rusak
1.	Rumah Dinas	1	1		
2.	Aula	1	1		
3.	Kantor	1	1		
4.	Mushola	1	1		
5.	Gedung bersama Keagamaan	1	1		
6.	Tempat Parkir	1	1		
7.	Pesawat Telpon	0	0		
8.	Mesin Ketik	4	4		
9.	Kursi Rapat / lipat	180	180		
10.	Meja Rapat	20	20		
11.	Kursi Tamu	8	7	1	
12.	Meja Tamu	8	7	1	
13.	Almari	15	15		
14.	Meja Kerja	34	34		
15.	Ruang Rapat	1	1		
16.	Kendaraan roda 2	2	2		
17.	Kendaraan Roda 4	3	2	1	
18.	Komputer / laptop	28	22	6	
19.	Printer	22	22		
20.	GSG	1	1		
21.	Stadion Mini	1	1		

SUMBER : DATA INVENTARIS BARANG KEC. CISAUK

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:
1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
    - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
  2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



## Lampiran

### Daftar Informan

NO	NAMA	JABATAN
1.	H. M Yusuf Fachroji, S.STP M.Si	Camat Kecamatan Cisauk
2.	Tatang Suryana, S.STP M.Si	Sekretaris Kecamatan Cisauk
3.	Moch Farly Gusriadi, S.Stp, M.Si	Mantan Kepala Sub Bagian Perencanaan Dan Keuangan Kecamatan Cisauk
4.	Dika Fermana	Staf Pelayanan <i>Drive Thru</i> Kecamatan Cisauk
5	Suherman S.Ap	Staf Pelayanan <i>Drive Thru</i> Kecamatan Cisauk
6	Artawi	Pengguna Pelayanan <i>Drive Thru</i> Warga Kelurahan Cisauk
7	Arianti	Pengguna Pelayanan <i>Drive Thru</i> Warga Desa Suradita

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



## Lampiran

### Daftar Pertanyaan Wawancara Penelitian

NO	Bentuk Pertanyaan
1	Apa dasar kebijakan terkait dengan <i>Drive Thru</i> ?
2	Bagaimana respon masyarakat dengan adanya pelayanan <i>Drive Thru</i> ?
3	Apakah kebijakan ini efektif ?
4	Apa fasilitas pelayanan sudah memadai ?
5	Bagaimana pengalaman dalam memanfaatkan <i>Drive Thru</i> ?
6	Bagimana pelayanan awal dibuka nya pelayanan <i>Drive Thru</i> dulu dan sekarang
7	Apa tantangan yang dihadapi sebagai petugas pelayanan <i>Drive Thru</i>

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



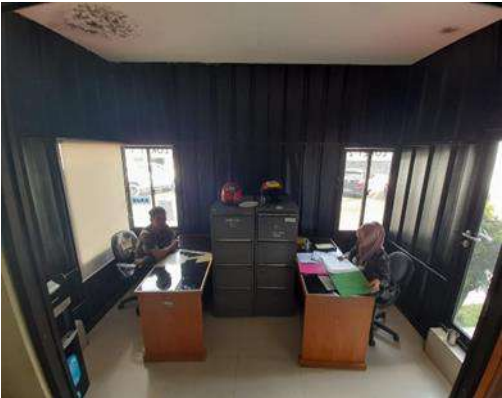
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

@ Hak cipta milik UIN Sultha Jambi

## Lampiran Kegiatan Pelayanan Drive Thru

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sultha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sultha Jambi



State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



# Lampiran

## Standar Oprasional Pelayanan *Drive Thru* Kecamatan Cisauk

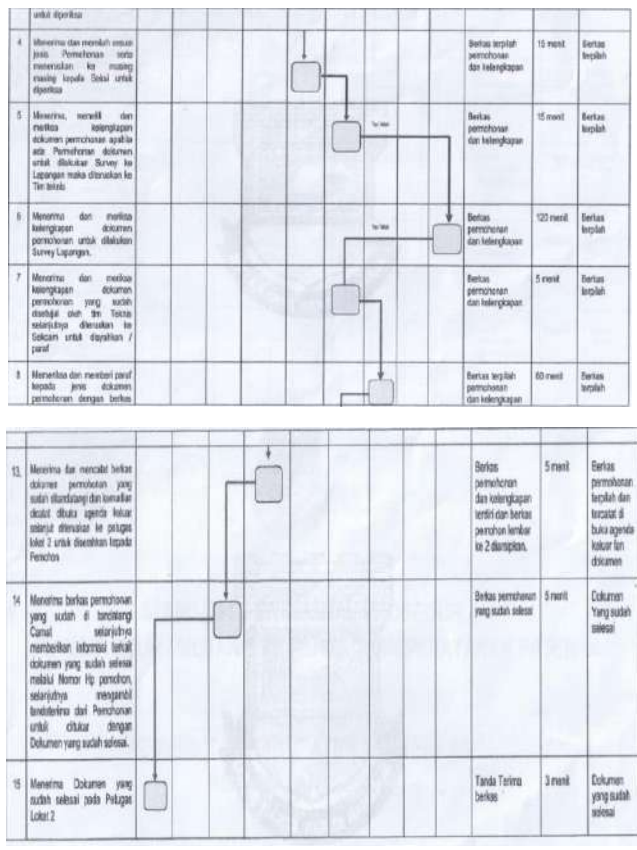
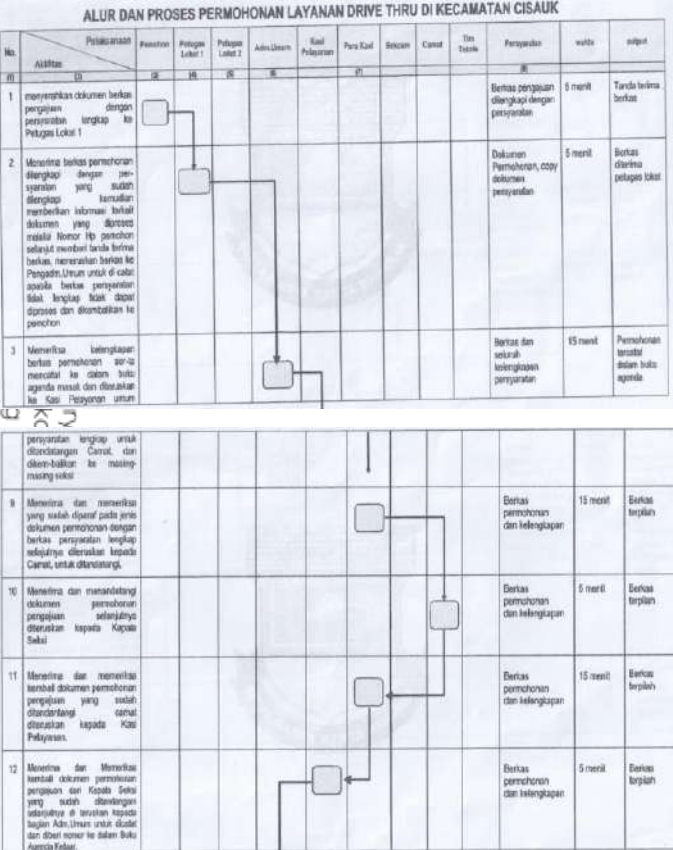
Hak Cipta Dilind

1. Diarang men

a. Pengutipan

b. Pengutipan

2. Diarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Surba Jambi







UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

## Lampiran

## Dokumentasi Penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



Wawancara dengan Bapak H. M Yusuf Fachroji, S.STP M.Si  
Camat Kecamatan Cisauk



Wawancara dengan Bapak Tatang Suryana, S.STP M.Si Sekretaris Kecamatan  
Cisauk



Wawancara dengan Bapak Moch Farly Gusriadi, S.Stp, M.S Mantan Kepala Sub  
Bagian Keuangan dan perencanaan kecamatan Cisauk



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTHAN THAHA SAIFUDDIN  
J A M B I

@ Hak cipta milik UIN Sutha Jambi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang:

1. Dilarang mengutip sebagian dan atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan da menyebutkan sumber asli:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Sutha Jambi
2. Dilarang memperbanyak sebagian dan atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Sutha Jambi



Wawancara dengan Bapak Dika Fermana dan Bapak Suherman S.Ap

Petugas pelayanan *Dirve Thru*



Wawancara dengan Pak Artawi Warga Kelurahan Cisauk



Wawancara dengan Ibu Arianti Warga Desa Suradita

State Islamic University of Sulthan Thaha Saifuddin Jambi



### Data Pribadi

Nama : Alfian Vandi Hasan  
 Tempat, Tanggal Lahir : Bontang, 13 juni 2001  
 Jenis Kelamin : Laki-Laki  
 Agama : Islam  
 Kewarganegaraan : Indonesia  
 Nim : 105190021  
 Jurusan/ Fakultas : Ilmu Pemerintahan/ Syariah  
 Nama Ayah : Andy Martha  
 Nama Ibu : Eva Derlina Nasution  
 Anak Ke : 3 dari 3 bersaudara  
 Alamat Sekarang : De Park De Cajuputi Blok AC.5 NO. 2 BSD City  
 RT/RW 002/008 Desa Lengkong Kulon, Kecamatan  
 Pagedangan, Kabupaten Tangerang, Banten.

### Riwayat Pendidikan

Tahun 2006-2012 : SD YKPP Kota Jambi  
 Tahun 2012-2016 : SMP Negeri 11 Kota Tangerang Selatan  
 Tahun 2016-2019 : SMA Negeri 7 Kota Tangerang Selatan  
 Tahun 2019- : Universitas Islam Negeri Sulthan Thaha Saifuddin  
 Jambi

Demikianlah Curriculum Vitae/ Daftar Riwayat Hidup ini saya buat dengan  
 sebenar-benarnya.

