

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014). Sejak diberlakukannya otonomi daerah, pelayanan publik menjadi resmi di perbincangkan karena pelayanan publik merupakan salah satu variable yang menjadi ukuran keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah. Pelayanan publik menurut Departemen Dalam Negeri dalam buku (Hardiansyah 2018:12) adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan keberhasilan. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah daerah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan otonomi dikatakan berhasil.

Perkembangan teknologi informasi Adapun informasi informasi menghasilkan manfaar positif bagi kehidupan manusia dan memberikan kemudahan, perkembangan teknologi informasi dan komunikasi memperlihatkan bermunculnya berbagai jenis kegiatan yang berbasis pada teknologi, seperti dalam dunia pemerintahan (*e-government*), yang di dalamnya memiliki program seperti dalam bidang Pemerintah Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP), Pendidikan (*e-ducation, e-learning*), Kesehatan (*e-medicene, e-laboratory*), dan lainnya yang kesemuanya itu berbasis teknologi.

Pemerintah menerapkan *E-Government* yang bertujuan untuk mewujudkan pemerintah yang demokratis, transparan, bersih, adil, akuntabel, bertanggung jawab, responsif, efektif dan efisien. *E-Government* memanfaatkan kemajuan komunikasi dan informasi pada berbagai aspek kehidupan, serta untuk peningkatan daya saing dengan Negara-negara lain seperti yang tercantum dalam Undang-undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang informasi dan transaksi elektronik. *E-Government* menerapkan sistem pemerintah dengan berbasis elektronik agar dapat memberikan kenyamanan, meningkatkan interaksi dengan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi publik.

Tugas pegawai pemerintah di selenggarakan pemerintah meliputi pelayanan primer yakni merupakan pelayanan yang paling mendasar yakni pelayanan umum masyarakat. Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) adalah Kartu Tanda Penduduk yang di buat secara elektronik, dalam artian baik dari segi fisik maupun penggunaannya secara komputerisasi. Program Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di luncurkan oleh Kementrian dalam Negeri Republik Indonesia pada bulan februari 2011 dimana pelaksanaannya terbagi dalam dua tahap. Tahap pertama di mulai pada tahun 2011 dan berakhir pada 30 april 2012 dengan mencakup 67 juta penduduk di 2348 kecamatan dan 197 kabupaten atau kota. Sedangkan tahap ke dua mencakup 105 juta penduduk yang tersebar di 300 kabupaten atau kota lainnya di Indonesia.

Penyelenggaraan administrasi kependudukan sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 administrasi kependudukan adalah terwujudnya tertib database kependudukan, tertib penertiban Nomor Induk Kependudukan (NIK), penduduk hanya di perbolehkan memiliki 1 (satu) Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang tercantum No Induk Kependudukan (NIK). NIK merupakan identitas tunggal setiap penduduk dan berlaku seumur hidup Nomor NIK yang ada di Kartu Tanda Penduduk (KTP) nantinya di jadikan dasar dalam penerbitan paspor, surat izin mengemudi (SIM), Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), polis asuransi sertifikat atas tanah dan penertiban dokumen lainnya.

Pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang di berikan oleh aparatur pemerintah proyek Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) ini di latar belakang oleh sistem pembuatan Kartu Tanda Penduduk konvensional di Indonesia yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu Kartu Tanda Penduduk. Kantor Kecamatan losarang merupakan salah satu bentuk organisasi pemerintah, yang mana bertugas dan berkewajiban untuk memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya pada masyarakat. Pelayanan yang di berikan oleh Kantor kecamatan Losarang banyak macamnya, salah satu diantaranya adalah pelayanan administrasi pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik.

Dimana Kartu Tanda Penduduk merupakan identitas sebagai bukti bahwa yang bersangkutan adalah penduduk Indonesia. Menurut Mohamad (2003:2) permasalahan permasalahan pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas

sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraan (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu ditemukan permasalahan yaitu:

1. Kurangnya informasi yang diberikan kepada masyarakat mengenai besarnya biaya dalam pengurusan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP)
2. Sering terjadinya erorr pada alat pencetak E-KTP
3. Kamera untuk memfoto pemohon E-KTP sering mengalami erorr
4. Kurangnya ketersediaan blanko E-KTP
5. Kurangnya pemahaman masyarakat dalam membuat E-KTP
6. Waktu yang ditentukan dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik terkadang tidak sesuai yang di janjikan oleh pegawai, serta perlengkapan seperti komputer yang terkadang terjadi kerusakan dari teknologi mesin percetakan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP). Sehingga dari permasalahan tersebut dapat menyebabkan belum optimalnya pelayanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP).

Berdasarkan permasalahan diatas penulis tertarik untuk mengambil judul Proposal Skripsi yaitu:

“Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, penulis menyatakan rumusan masalah sebagai berikut :

Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) Di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu belum optimal

## **1.3 Identifikasi Masalah**

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu ?
2. Apa saja hambatan kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu ?
3. Upaya apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu ?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu
2. Untuk mengetahui apa saja yang menghambat kualitas pelayanan publik dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu

3. Untuk mengetahui apa saja yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (E-KTP) di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu

## **1.5 Kegunaan Penelitian**

### **1.5.1 Kegunaan Teoritis :**

1. Dari segi keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan memberikan kontribusi untuk mengembangkan Ilmu Administrasi Publik khususnya tentang Kualitas Pelayanan Publik
2. Untuk menambah khasanah literatur dalam Ilmu Administrasi Publik khususnya Kualitas Pelayanan Publik

### **1.5.2 Kegunaan Praktis :**

1. Dari hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan bagi Pemerintah di lingkungan Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sebagai penyelenggara dalam rangka menyempurnakan pelayanan pembuatan E-KTP di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu, sehingga di masa yang akan datang kualitas pelayanannya bisa lebih baik.
2. Dari hasil penelitian ini diharapkan masyarakat bisa merasakan pelayanan yang baik dan memuaskan.

## 1.6 Kerangka Pemikiran

### a. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah “service”. Moenir (2006) mendefinisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.” Menurut Undang Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atau barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Wasistiono mendefinisikan “pelayanan merupakan pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat” (Sagita, 2010). Lukman mendefinisikan “pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain ataupun mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan” (Sagita, 2010).

Gronroos (dalam Manajemen Pelayanan Publik 105:17) mendefinisikan “pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan yang disediakan oleh pemberi pelayanan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan” (Ratminto & Winarsih, 2005 halaman 17

Manajemen Pelayanan Publik). Sedangkan Moenir (dalam Manajemen Pelayanan Publik 105:17) mendefinisikan “pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pada dasarnya terdapat dua jenis pelayanan yang dibutuhkan manusia meliputi layanan fisik yang bersifat pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan oleh orang lain sebagai anggota organisasi.

#### b. Kualitas Pelayanan publik

Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2018 halaman 32) mendefinisikan

“kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan kecocokan untuk pemakaian, perbaikan keberlanjutan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat melakukan segala sesuatu dengan benar, sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan”

Ibrahim (dalam Hardiyansyah, 2018 halaman 33 ) mendefinisikan

“kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut”

Goetsch dan Davis (dalam Hardiyansyah, 2018 halaman 31 ) menyatakan bahwa :

“kualitas pelayanan merupakan sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan yang mana pelayanan dikatakan berkualitas jika dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan”.

Berdasarkan berbagai definisi kualitas pelayanan publik dari beberapa ahli dapat disimpulkan “kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan

pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan akan produk (barang atau jasa) maupun layanan administrasi kepada pelanggan atau masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh pelanggan atau masyarakat”. Kualitas pelayanan dapat dikatakan berkualitas ataupun tidak didasarkan pada penilaian dari pelayanan yang diberikan.

Zeithaml (dalam Manajemen Pelayanan Publik 2017;36) menjelaskan terdapat sepuluh dimensi yang digunakan sebagai ukuran kualitas pelayanan, meliputi:

- a. Tangible (berwujud fisik)  
Terdiri dari fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
- b. Reliability (kehandalan)  
Terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
- c. Responsiviness (ketanggapan)  
Merupakan kemauan untuk membantu konsumen atau pelanggan, bertanggungjawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
- d. Competence (kompeten)  
Terdiri atas tuntutan yang dimiliki, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. Courtesy (ramah)  
Merupakan sikap atau perilaku yang ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen serta mau melakukan kontak
- f. Credibility (dapat dipercaya)  
Merupakan sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. Security (rasa aman)  
Merupakan jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya atau resiko.
- h. Access (akses)  
Terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
- i. Communication (komunikasi)  
Merupakan kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan
- j. Understanding the customer (memahami pelanggan)  
Merupakan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Zeithaml (dalam Hardiyansyah 2018;56) menyederhanakan sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut menjadi lima dimensi yang disebut dengan SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut:

- a. Tangible (berwujud atau bukti langsung)  
Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi
- b. Reliability (kehandalan)  
Merupakan kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan tepat waktu dan memuaskan.
- c. Responsiveness (respon atau ketanggapan)  
Merupakan kemampuan para staf untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tanggap
- d. Assurance (jaminan)  
Mencakup kemampuan, kesopanan, bebas dari resiko dan keraguan.
- e. Empathy (empati)  
Mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik serta memahami kebutuhan para pelanggan.

#### c. Kepuasan Masyarakat

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

##### 1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

##### 2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

### 3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

### 4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

### 5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### 6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

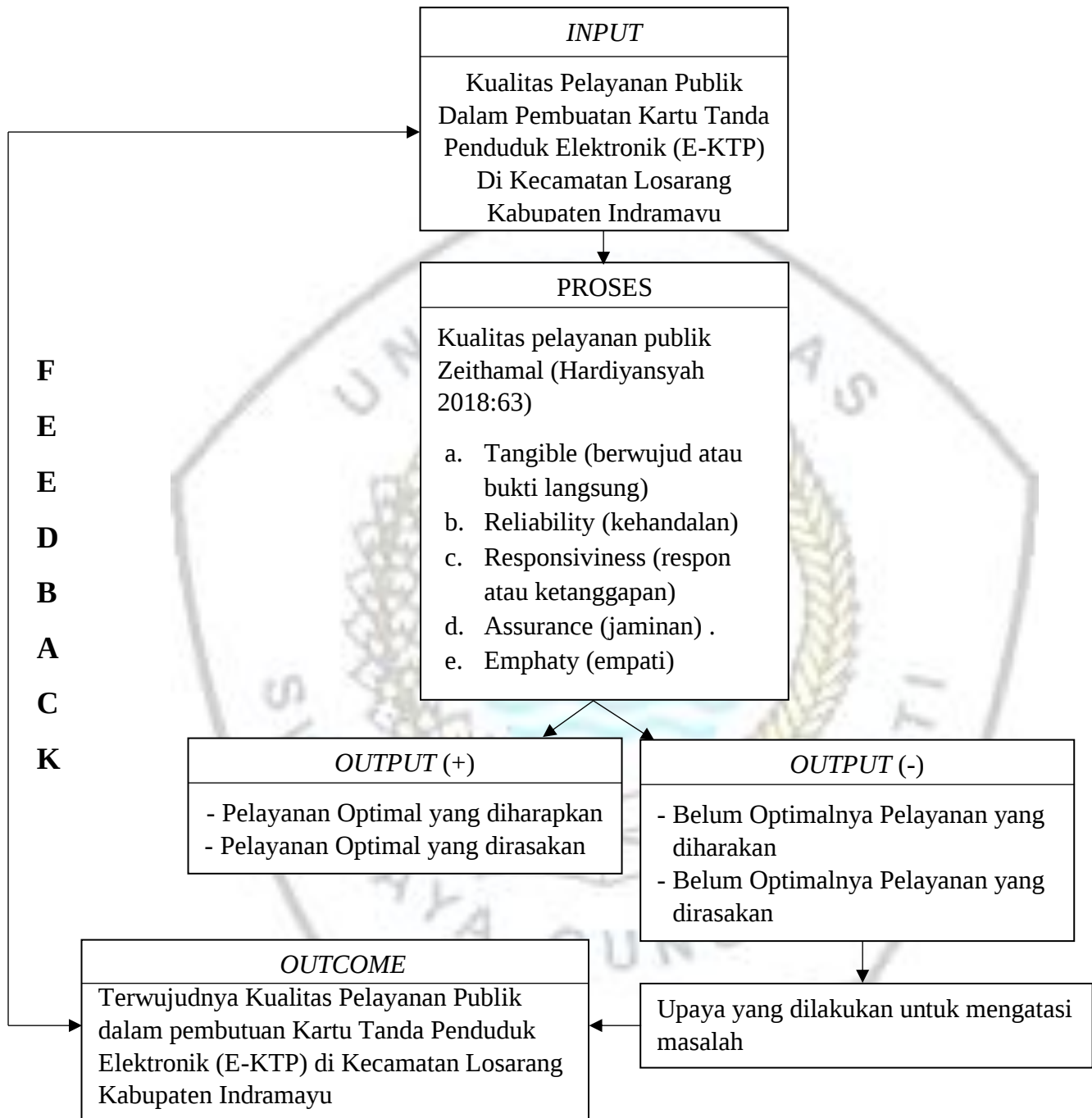
Survei kepuasan masyarakat dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Dapat diketahui kelemahan atau kekurangan pada masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Dapat diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

3. Dapat dijadikan sebagai bahan dalam penetapan kebijakan dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Dapat diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Dapat memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Terdapat tiga bentuk pelayanan yaitu layanan dengan lisan, layanan melalui tulisan, layanan bentuk perbuatan. Prinsip-prinsip pelayanan publik meliputi kesederhanaan, kejelasan, persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja, rincian biaya, kepastian waktu, akurasi, tidak diskriminatif, bertanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana kerja, kemudahan akses, kedisiplinan, keramahan dan kesopanan, keamanan dan kenyamanan. Asas pelayanan publik terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

**Gambar I**  
**Model Kerangka Pemikiran**



## 1.7 Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

### 1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

Untuk memudahkan dalam pembahasannya penulis akan mengemukakan definisi operasionalisasi sebagai berikut :

1. Kualitas adalah tingkatan baik buruknya suatu pelayanan
2. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam barang ataupun jasa publik
3. Kualitas Pelayanan Publik adalah landasan utama untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat. Dalam hal ini pemerintahan atau swasta dapat dikatakan baik jika mampu menyediakan barang atau jasa sesuai dengan keinginan masyarakat. Kualitas produk dan kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan publik dianggap baik apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

### 1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Tabel I  
Operasionalisasi Konsep Penelitian

| Konsep                                                        | Dimensi                                     | Parameter                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Kualitas Pelayanan<br>Zeithamal<br>(Hardiyansyah,<br>2018:63) | 1. Tangible (berwujud atau bukti langsung)  | 1. Penampilan<br>2. Kemudahan dalam proses pelayanan                                                |
|                                                               | 2. Reliability (kehandalan)                 | 1. Standar pelayanan yang jelas<br>2. Kemampuan dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan |
|                                                               | 3. Responsiveness (respon atau ketanggapan) | 1. Melakukan pelayanan dengan cepat, tepat dan cermat<br>2. Merespon keluhan pemohon                |
|                                                               | 4. Assurance (jaminan)                      | 1. Jaminan tepat waktu<br>2. Jaminan kepastian biaya yang jelas                                     |
|                                                               | 5. Emphaty (empati)                         | 1. Mendahulukan kepentingan pemohon<br>2. Ramah, sopan dan santun<br>3. Tidak diskriminatif         |

## 1.8 Metode Penelitian

### 1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Menurut Sugiyono (dalam metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D 2019:2) mendefinisikan bahwa “metode penelitian pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.”

Cara ilmiah berarti kegiatan penelitian itu didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yaitu Rasional berarti kegiatan penelitian itu dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal, sehingga terjangkau oleh penalaran manusia . Empiris berarti cara-cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan langkah-langkah tertentu yang bersifat logis (Sugiyono 2019:2)

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif.

Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana penelitian adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono 2019:17)

### 1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Sampel pada penelitian kualitatif disebut informan atau subjek riset yaitu orang-orang yang dipilih untuk diwawancarai sesuai tujuan riset. Disebut subjek riset karena informan dianggap aktif mengkonstruksi realitas. Pemilihan informan dalam penelitian ini disesuaikan dengan keterkaitannya pada tujuan penelitian. Sesuai dengan fokus penelitian, informan yang akan dipilih yaitu :

1. Kepala Kasi Pelayanan Masyarakat di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sebagai *key informan* (informasi kunci)

2. Masyarakat di Kecamatan Losarang Kabupaten Indramayu sebagai informasi pendukung

### 1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi kepustakaan

Kegiatan untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang menjadi obyek penelitian. Informasi tersebut dapat diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, tesis, disertasi, ensiklopedia, internet, dan sumber-sumber lain.

2. Studi Lapangan

- a. Observasi

Sutrisno Hadi (dalam sugiyono 2010:145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari pelbagai proses biologis dan psikologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

- b. Wawancara

Metode pengumpulan data melalui percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut dilakukan oleh kedua belah pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan . Wawancara yang dilakukan dalam penelitian kualitatif

adalah wawancara terpimpin atau terstruktur yang dilakukan secara mendalam (*depth interview*). Kedalaman wawancara ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena akan diperoleh data atau informasi yang benar-benar lengkap, sehingga peneliti dapat melakukan analisis dengan tajam dan mendalam. Menurut Moleong (2016:186) Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

#### c. Dokumentasi

Data yang diperoleh melalui studi dokumentasi untuk melengkapi data yang diperoleh dengan adanya suatu foto-foto kegiatan selama penelitian,

### 1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Pengujian keabsahan data dilakukan dalam rangka memperoleh data yang dapat dipercaya. Menurut Moleong (2016:330), keabsahan data adalah bahwa setiap keadaan harus memenuhi :

1. Mendemonstrasikan nilai yang benar
2. Menyediakan dasar agar hal itu dapat diterapkan
3. Memperoleh keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya dan kenetralan dari temuan dan keputusan-keputusannya

Untuk menetapkan keabsahan (*trustworthiness*) data yang diperlukan teknik pemeriksaan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik triangulasi dengan data yang diperoleh oleh peneliti. Triangulasi adalah Teknik pemeriksaan

pengecekan keabsahan data dengan cara membandingkan data yang diperoleh dengan cara *check*, *recheck* dan *cross check* terhadap data itu.

Adapun cara yang digunakan dalam triangulasi ini adalah sebagai berikut :

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dilapangan dan hasil wawancara dengan para informan
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi
- c. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan

Pengecekan data dilakukan memastikan bahwa data yang diperoleh akurat dan valid maka dilakukan validasi data dengan teknik triangulasi yaitu dengan mengajukan pertanyaan yang sama pada informan yang berbeda terhadap data maupun informasi dari hasil wawancara.

#### **1.8.5 Teknik Analisis Data**

Proses mengorganisaikan dan mengurutkan data kedalam pola, kategori dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema. Teknik analisis data yang dapat dilakukan dalam penelitian adalah teknik analisis data secara deskriptif kualitatif dengan cara menganalisis secara mendalam berbagai data yang diperoleh.

Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2019:321) mengungkapkan bahwa mengolah data kualitatif dilakukan melalui tahap reduksi data, display data dan verifikasi data.

Adapun teknik analisis data dapat dilakukan sebagai berikut :

1. Reduksi data  
Pemilihan data yang diperoleh, dikumpulkan kemudian dirinci secara sistematis dan memilih yang pokok-pokok yang sesuai dengan fokus penelitian, sehingga diharapkan memberikan deskripsi dan analisis yang lebih tajam
2. Display data  
Penyajian data dalam bentuk tabel dan uraian penjelasan yang bersifat deskriptif
3. Verifikasi data  
Tahap terakhir pengelolaan data adalah penarikan kesimpulan. Setelah semua data tersaji permasalahan yang menjadi objek penelitian dapat dipahami dan kemudian ditarik kesimpulan yang merupakan hasil penelitian

#### **1.9.1 Lokasi dan Rencana Jadwal Penelitian**

Lokasi penelitian yang akan diteliti yaitu bertempat di Kantor Kecamatan Losarang Jl. Raya Losarang No. 89, Puntang, Losarang, Jangga, Indramayu, Kabupaten Indramayu, Jawa Barat 45253, Indonesia.

Alasan melakukan penelitian di lokasi tersebut antara lain :

1. Adanya masalah yang harus dicari permasalahan dan solusinya
2. Data yang mudah diperoleh oleh peneliti
3. Lokasi yang mudah dijangkau peneliti

