

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Sebuah organisasi merupakan sebuah sistem sosial, dimana jika kita menginginkan bekerja dalam sebuah organisasi atau mengelola suatu organisasi diperlukan pemahaman dalam menjalankannya. Pengkombinasian antara ilmu, sumber daya manusia yang handal serta teknologi-teknologi yang canggih akan menjadikan organisasi mencapai kemaslahatan peradaban¹ serta kepegawaian pemimpin dalam memimpin jalannya organisasi. Keberhasilan seorang pemimpin dengan demikian akan menentukan keberhasilan dalam organisasi, dengan demikian maka seorang pemimpin dituntut mempunyai kemampuan dalam mempengaruhi, membimbing serta menggerakkan pegawainya, sehingga mereka mau bekerja dengan ikhlas tanpa adanya paksaan dari pihak lain, artinya mereka melakukan pekerjaan dengan kesadaran dari dalam dirinya sendiri.

Seorang pemimpin selain diharapkan mampu untuk menggerakkan bawahannya, juga diharapkan mampu memperhatikan keinginan dan kebutuhan dari pegawainya. Karena seseorang yang masuk dalam suatu organisasi membawa sejumlah harapan dan keinginan yang akan dicapai, serta keinginan tersebut satu sama lain berbeda-beda. Sehingga kepekaan seorang pimpinan dalam memperhatikan bawahannya akan mempunyai pengaruh yang positif dan seorang pimpinan pun akan menyadari bahwa pegawainya itu terdiri dari individu-individu yang mempunyai keinginan, perilaku, kebiasaan, adat-istiadat, dan latar belakang

pendidikan yang berbeda. Melalui pemahaman terhadap perbedaan-perbedaan pegawainya maka akan memberikan masukan bagi pimpinan dalam mengambil tindakan, keputusan dan langkah-langkah yang ditempuh guna menggiatkan para pegawainya untuk berdisiplin di dalam melaksanakan tugasnya.

Dalam rangka mewujudkan pemerintah yang baik serta untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan tujuan Nasional diperlukan peran serta dari aparatur pemerintah baik pusat dan daerah. Salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah adalah bagaimana menampilkan aparatur pemerintah yang fungsinya untuk memenuhi aspirasi masyarakat. Peran dari aparat pemerintah sangatlah penting karena terlaksananya roda pemerintahan yang baik serta pelayanan kepada masyarakat dibutuhkan sikap profesional dari setiap aparat pemerintah baik pimpinan sampai bawahan. Sikap profesional yang melekat pada setiap aparat pemerintah maka tentunya akan dapat meningkatkan produktifitas kerja dan terwujudnya kesejahteraan masyarakat lewat pelayanan publik yang baik. Profesionalis merupakan suatu hal yang mutlak dan harus dimiliki oleh setiap aparatur pemerintah.

Menurut Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Cirebon, maka perlu disusun aturan pelaksanaan tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Kecamatan di Lingkungan Pemerintah Daerah Kota Cirebon yang ditetapkan dengan Peraturan Wali Kota Cirebon.

Kelurahan merupakan perangkat Kecamatan yang dibentuk untuk membantu atau melaksanakan sebagian tugas Camat. Kelurahan dipimpin oleh kepala Kelurahan yang disebut Lurah selaku perangkat Kecamatan dan bertanggung jawab kepada Camat. Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kabupaten atau daerah kota dibawah kecamatan. Pembentukan kelurahan ditujukan untuk meningkatkan kemampuan penyelenggaraan pemerintahan kelurahan secara berdaya guna, berhasil guna, dan pelayanan terhadap masyarakat sesuai dengan tingkat perkembangan dan kemajuan pembangunan.

Lurah merupakan pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja kelurahan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Dalam kepemimpinannya peran lurah antara lain, sebagai katalisator, sebagai fasilitator, sebagai pemecah masalah dan sebagai komunikator.

Kepemimpinan seorang lurah sangat penting perannya di dalam kegiatan birokrasi yang ada di kelurahan, serta dalam peningkatan kinerja perangkatnya, sehingga tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dapat tercapai. Banyak hal demi tercapainya tujuan tersebut, dituntut perangkat kelurahan memberikan pelayanan yang berkualitas. Hal tersebut dapat terlihat pada keterbukaan dalam pelayanan, keadilan dalam memberikan pelayanan, akuntabilitas, partisipasi, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Peningkatan kinerja pegawai dan pencapaian tujuan organisasi tidak terlepas dari pimpinan yang mampu menggerakkan bawahannya untuk mau berkerja dan bertindak sesuai dengan yang telah ditentukan, untuk itu pimpinan setidaknya dapat mengetahui sifat-sifat, karakter, nilai-nilai, kepercayaan-kepercayaan, aspirasi-aspirasi, pengetahuan dan cara berfikir dari setiap pegawai yang dibawa ketika ia akan melakukan pekerjaannya. Dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat yang berkaitan dengan kinerja pegawai, pemerintah daerah menyelenggarakan pelayanan bagi masyarakat dan melaksanakan fungsi-fungsi pemerintahan yang ada di perkotaan pada khususnya yaitu dengan dibentuknya sebuah kelurahan.

Pelaksanaan pelayanan publik pada tingkat pemerintah kelurahan merupakan ujung tombak dalam pelayanan prima pada masyarakat. Pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu aspek paling penting didalam pelaksanaan fungsi pemerintahan dimana pemerintah berusaha memberikan pelayanan yang terbaik sebagai implikasi dari fungsi aparaturnegara.

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dimana pelayanan mempertemukan atau memenuhi atau bahkan melebihi dari apa yang menjadi harapan konsumen dengan sistem kinerja aktual dari penyedia jasa. Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan) dan aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan.

Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan yang kuat dengan suatu instansi. Dalam jangka panjang ikatan seperti ini memungkinkan suatu instansi memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, instansi tersebut dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dengan cara, perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan. Pada gilirannya kepuasan pelanggan dapat menciptakan kesetiaan atau loyalitas kepada perusahaan yang memberikan kualitas yang memuaskan.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti, Peran Kepemimpinan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kelurahan Sunyaragi Kecamatan Kesambi Kota Cirebon tidak semuanya berjalan dengan lancar dan maksimal, masalah yang ditemukan adalah :

1. Rendahnya komunikasi dua arah antara pemimpin dengan bawahan sehingga seringkali ditemukan missskomunikasi dalam pelaksanaan tugas-tugas kedinasan ataupun dalam pemecahan suatu masalah.
2. Masih adanya pegawai yang kurang menaati peraturan disiplin pegawai, yaitu dalam hal jam kerja, sehingga bisa berdampak pada kurangnya kompetensi dalam pemahaman tugas dan tanggungjawab sebagai pelayan masyarakat.

Berkaitan dengan permasalahan diatas, penulis tertarik dengan melakukan penelitian dengan mengambil judul **“Peran Kepemimpinan Lurah Dalam**

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Sunyaragi Kecamatan Kesambi Kota Cirebon”.

1.2 Rumusan Masalah

Latar belakang yang telah diuraikan maka dapat diberikan rumusan pada penelitian ini berupa “Peran Kepemimpinan Lurah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Sunyaragi Kecamatan Kesambi Kota Cirebon belum optimal”.

1.3 Identifikasi Masalah

Sesuai permasalahan diatas, maka dalam penelitian ini ada beberapa identifikasi masalah yang akan menjadi pokok bahasan dalam penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Peran Kepemimpinan Lurah di Kantor Kelurahan Sunyaragi Kecamatan Kesambi Kota Cirebon ?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kantor Kelurahan Sunyaragi Kecamatan Kesambi Kota Cirebon?
3. Apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung Peran Kepemimpinan Lurah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Sunyaragi Kecamatan Kesambi Kota Cirebon?
4. Upaya apa saja dalam mengatasi hambatan Peran Kepemimpinan Lurah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Sunyaragi Kecamatan Kesambi Kota Cirebon

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana Peran Kepemimpinan Lurah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Sunyaragi Kecamatan Kesambi Kota Cirebon.
2. Untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Sunyaragi Kecamatan Kesambi Kota Cirebon.
3. Untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan yang menjadi faktor penghambat dalam Peran Kepemimpinan Lurah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Sunyaragi Kecamatan Kesambi Kota Cirebon.
4. Untuk mengetahui apa saja upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam mencapai Peran Kepemimpinan Lurah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Sunyaragi Kecamatan Kesambi Kota Cirebon.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan Penelitian yang penulis harapkan adalah sebagai berikut :

1.5.1 Secara Teoritis

- a) Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis tentang Peran Kepemimpinan Lurah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Sunyaragi Kecamatan Kesambi Kota Cirebon .

- b) Pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya kajian dalam meningkatkan Peran Kepemimpinan Lurah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Sunyaragi Kecamatan Kesambi Kota Cirebon.
- c) Hasil dari Penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat menjadikan bahan acuan dalam penelitian selanjutnya dengan masalah lama.
- d) Dapat memperkaya kepustakaan dalam bidang administrasi publik terutama dalam kajian Peningkatan Peran Kepemimpinan Lurah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat di Kelurahan Sunyaragi Kecamatan Kesambi Kota Cirebon.

1.5.2 Secara Praktis

- a) Untuk memberikan masukan kepada Pemerintah dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan Masyarakat.
- b) Untuk memberikan saran sebagai bahan pertimbangan dalam mengambil keputusan terkait kinerja pegawai di era otonomi daerah secara efektif, efisien, transparan.

1.6 Kerangka Pemikiran

A. Kepemimpinan

Kepemimpinan adalah masalah relasi dan pengaruh antara pemimpin dan yang dipimpin. Kepemimpinan tersebut muncul dan berkembang sebagai hasil dan interaksi otomatis di antara pemimpin dan

individu-individu yang dipimpin (ada relasi interpersonal). Kepemimpinan ini bisa berfungsi atas dasar kekuasaan pemimpin untuk mengajak, mempengaruhi, dan menggerakkan orang-orang lain guna melakukan sesuatu, demi pencapaian satu tujuan tertentu (Kartini Kartono, 2016:6).

Menurut Howard H. Hoyt dalam bukunya *Aspect of Modern Public Administration* menyatakan kepemimpinan adalah seni untuk mempengaruhi tingkah laku manusia, kemampuan untuk membimbing orang (Kartini Kartono, 2016:57).

Kepemimpinan memerlukan bentuk hubungan manusiawi yang efektif, artinya hubungan manusiawi dalam kepemimpinan adalah cara seorang pemimpin dalam memperlakukan orang yang dipimpinnya, yang akan memberikan tanggapan berupa kegiatan-kegiatan yang menunjang atau tidak bagi suatu yang statis, tetapi dapat berubah dan berkembang sehingga aktualisasi kelompok/organisasi menjadi dinamis (Veitzhal Rivai, 2009:29).

Kepemimpinan mengacu pada suatu proses untuk menggerakkan sekumpulan manusia menuju ke suatu tujuan yang telah ditetapkan dengan mendorong mereka bertindak dengan cara tidak memaksa. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa kepemimpinan adalah suatu peranan dan juga merupakan suatu proses untuk mempengaruhi orang lain. Sedangkan pemimpin adalah anggota dari suatu perkumpulan yang diberi kedudukan tertentu dan diharapkan dapat bertindak sesuai dengan kedudukannya. Seorang pemimpin adalah seseorang dalam suatu perkumpulan yang

diharapkan mampu menggunakan pengaruhnya dalam mewujudkan dan mencapai tujuan kelompok yang disertai dengan penuh kejujuran.

Menurut Veitzhal Rivai (2012:53) mengemukakan bahwa seorang pemimpin dalam mengimplementasikan kepemimpinannya harus mampu secara dewasa melaksanakan kedewasan terhadap instansi atau organisasinya, kepemimpinan dibagi kedalam dimensi yaitu : (1) Integritas, yaitu tindakan-tindakan yang mengarah pada peningkatan koordinasi. (2) Komunikasi, yaitu tindakan-tindakan yang mengarah pada meningkatnya saling pengertian dan penyebaran informasi. (3) Penekanan kerja, yaitu tindakan-tindakan yang berorientasi pada beban pekerjaan yang dilakukan. (4) Pengorganisasian, yaitu tindakan-tindakan yang mengarah pada perbedaan dan penyesuaian daripada tugas-tugas. (5) Evaluasi, yaitu tindakan-tindakan yang berkenaan dengan pendistribusian ganjaran-ganjaran atau hukuman-hukuman.

B. Kualitas Pelayanan Masyarakat

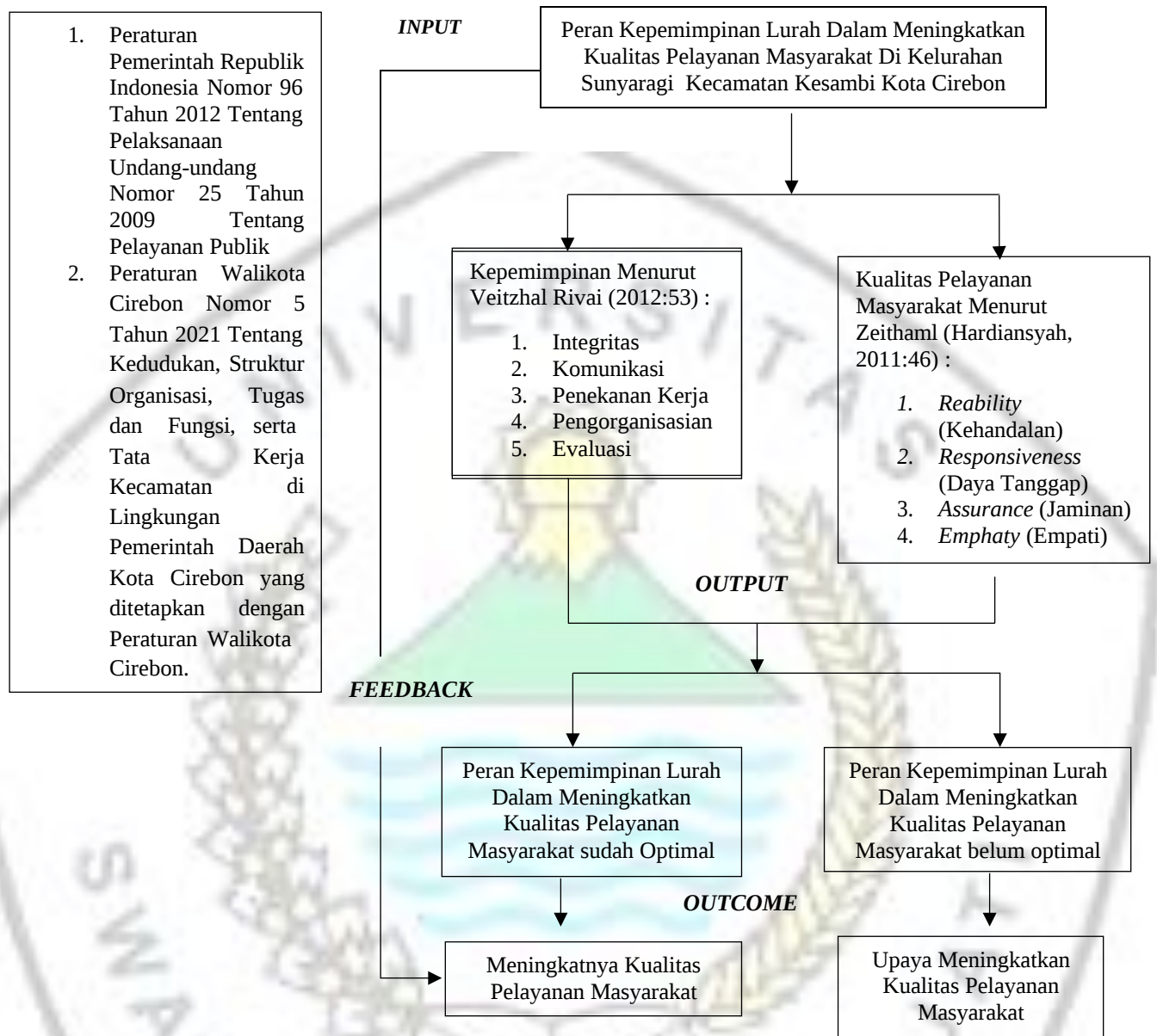
Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Wasistiono, Hardiansyah 2018:15). Untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum (Saefullah 2018:18).

Menurut Undang-undang Pasal 1 UU No.25 Tahun 2009 yang dimaksud pelayanan publik adalah “kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Zeithaml (Hardiansyah 2011:46) Kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (berwujud), *Reability* (kehandalan), *Responsiviness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati).

Menurut Ibrahim (Hardiansyah 2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Dalam kerangka pemikiran ini penulis menggunakan teori Veitzhal Rivai (2012:53). Untuk keterangan lebih jelasnya dapat dilihat pada keterangan gambar kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 1.1 Kerangka pemikiran

1.7 Definisi dan Operasional Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep penelitian

Untuk menyamakan persepsi dan pemahaman dalam penelitian di kemukakan definisi operasional sebagai berikut :

1). Kepemimpinan

Menurut Kartini Kartono (2016:57) Kepemimpinan adalah kemampuan mempengaruhi orang lain, bawahan atau kelompok dan kemampuan mengarahkan tingkah laku bawahan atau orang lain untuk mencapai tujuan organisasi atau kelompok.

Pemimpin menerapkan berbagai bentuk pengaruh, terutama persuasi dan taktik yang berkaitan dalam membangun komitmen untuk memastikan bahwa pengikut mempunyai motivasi dan kejelasan peran untuk mencapai tujuan spesifik. Pemimpin juga mengatur lingkungan kerja, seperti mengalokasikan sumber daya dan mengubah pola komunikasi, sehingga pekerja dapat mencapai sasaran organisasional lebih mudah (Wibowo, 2018:5).

Tingkah laku pemimpin yang istimewa, pertama adalah kemampuan memberi inspirasi bersama atau pemimpin sebagai inspirational motivation, yaitu memberikan gambaran ke masa depan dan membantu orang lain. Kedua, adalah kemampuan membuat model pemecahan (*idealized influence*), yaitu memberi keteladanan dan merencanakan keberhasilan-keberhasilan kecil. Semuanya untuk memahami tentang

transformational leadership, yaitu bahwa seorang pemimpin dapat mentransformasikan bawahannya melalui empat cara: idealized influence, inspirational motivation, intellectual stimulation dan individualized consideration.

Peran kepemimpinan yang berjalan dengan baik dalam sebuah perusahaan akan meningkatkan iklim kerja yang kondusif dan mampu meningkatkan kinerja dari karyawan (Robbins, 1996).

Konsep Peran Kepemimpinan Siagian (2001:66) mengemukakan bahwa peran pemimpin atau kepemimpinan dalam organisasi atau perusahaan ada 4 (empat) bentuk yaitu: (1) Peran yang bersifat interpersonal. (2) Peran yang bersifat informasional. (3) Peran pengambilan keputusan. (4) Peran Pengawasan.

2). Kualitas Pelayanan Masyarakat

Kualitas pelayanan adalah tingkat kesesuaian antara harapan atau keinginan dan persepsi dari pelayanan yang diterima pelanggan. Kualitas pelayanan publik adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk atau jasa sesuai dengan kebutuhan para pelanggan.

Pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lain (Hardiansyah, 2018:14).

Tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu : unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara), unsur kedua, adalah penerima

layanan (pelanggan), unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan atau diterima oleh penerima layanan pelanggan (Hardiansyah, 2018:16).

1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Operasionalisasi Konsep Penelitian merupakan upaya yang dilakukan peneliti dengan cara mengoperasikan atau menjabarkan konsep penelitian ke dalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan tersebut kemudian di jabarkan menjadi parameter-parameter.



Tabel 1.1 Operational Konsep Penelitian

Konsep Penelitian	Dimensi	Parameter
Kepemimpinan (Veitzhal Rivai, 2012:53)	1. Integritas	1). Peningkatan koordinasi antar pegawai 2). Mengembangkan inovasi dan kreativitas
	2. Komunikasi	1). Peningkatan keterampilan 2). Mampu berkomunikasi secara efektif
	3. Penekanan Kerja	1). Tanggung jawab 2). Disiplin kerja
	4. Pengorganisasian	1). Penyesuaian pegawai berdasarkan tugas 2). Kemampuan memotivasi pegawai
	5. Evaluasi	1). Penilaian pegawai 2). <i>Reward</i> (penghargaan) dan <i>Punishment</i> (hukuman)
Kualitas Pelayanan Publik (Zeithaml dalam Hardiansyah, 2011:46)	1. <i>Tangibles</i> (Berwujud)	1). Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan 2). Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
	2. <i>Reability</i> (Kehandalan)	1). Memiliki standar pelayanan yang jelas 2). Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu proses pelayanan

Konsep penelitian	Dimensi	Parameter
	3. <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	1). Petugas/ aparaturnya melakukan pelayanan dengan tepat 2). Merespon setiap pelanggan yang ingin mendapatkan pelayanan
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1). Petugas/aparaturnya memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan 2). Petugas/aparaturnya memberikan pelayanan biaya dalam pelayanan
	5. <i>Empathy</i> (Empati)	1). Mendahulukan kepentingan pemohon/pelanggan 2). Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian yang digunakan

Menurut Sugiyono (2012:8). Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting). Penelitian dilakukan pada objek yang alamiah. Objek alamiah adalah objek yang berkembang apa adanya, tidak dimanipulasi oleh peneliti dan kehadiran peneliti tidak mempengaruhi dinamika pada objek tersebut. Teknik pengumpulan data bersifat triangulasi, yaitu menggunakan berbagai teknik pengumpulan data secara gabungan/simultan.

Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai balik data yang tampak. Oleh karena itu dalam menekankan pada makna.

Metode yang penulis gunakan untuk penelitian adalah metode kualitatif yang bersifat deskriptif dan metode penelitian kualitatif itu dilakukan secara interaktif. Alasan penulis menggunakan metode kualitatif bahwa penelitian yang digunakan untuk mengetahui peran kepemimpinan lurah dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat sudah berjalan dengan efektif atau belum. Dan mencari faktor-faktor pendukung dan penghambat.

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Menurut Sugiyono (2010:41) Informan penelitian adalah narasumber yang merujuk pada seseorang paham terkait dengan objek penelitian serta mampu memberikan penjabaran tentang topik penelitian yang diangkat.

Sampel atau informan yang dilibatkan merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Teknik pemilihan informan dengan menggunakan Purposive sampling. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan.

Informan utama atau informan kunci adalah merujuk pada peran penting dalam proses pengambilan data.

Informan kunci dalam penelitian ini yaitu :

1. Lurah di Kantor Kelurahan Sunyaragi Kota Cirebon

Informan pendukung dalam penelitian ini yaitu :

2. Pegawai yang bekerja di Kantor Kelurahan Sunyaragi Kota Cirebon
3. Masyarakat yang selaku penerima pelayanan di Kantor Kelurahan Sunyaragi Kota Cirebon

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2012:224). Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.

- a) Pengumpulan data dengan observasi

Observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data. Macam-macam observasi yaitu observasi berpartisipasi, observasi yang secara terang-terangan dan tersamar, dan observasi yang tak berstruktur.

- b) Pengumpulan data dengan wawancara/interview

Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

Susan Stainback (dalam Sugiyono, 2012:232) mengemukakan bahwa dengan wawancara, maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang

lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditemukan melalui observasi.

c) Pengumpulan data dengan dokumen

Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel atau dapat dipercaya jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis akademik dan seni yang telah ada.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Menurut Moleong (2017:330) Teknik keabsahan data dalam penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik trigulasi, adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu, melalui teknik pengujian keabsahan data, penulis menggunakan teknik trigulasi dengan membandingkan berbagai data yang diperoleh dengan cara *check*, *re-check*, dan *cross check* terhadap data itu.

Trigulasi dapat dilakukan dengan berbagai cara :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dilakukan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.

4. Membandingkan keadaan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berbeda, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumentasi yang berkaitan.

Dalam Penelitian Kualitatif, suatu data dikatakan absah serta akurat jika memenuhi sebagai berikut :

- a. Ada kesamaan data dari hasil wawancara dengan para informan. Data dinyatakan akurat jika untuk pertanyaan yang sama diperoleh data atas jawaban yang sama dari informan. Jika jawaban para informan berbeda-beda, maka data itu belum akurat/ absah. Peneliti harus melakukan trigulasi dengan cara *check*, *recheck*, *cross check* sampai diperoleh data atau informasi yang sama.
- b. Ada kesamaan data antara hasil wawancara dengan hasil pengamatan. Jika data dari hasil wawancara dengan hasil pengamatan itu tidak sama, maka data itu tidak absah atau akurat. Peneliti harus melakukan trigulasi dengan cara *check*, *recheck*, *cross check* sampai diperoleh data atau informasi yang sama.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Menurut Moleong (2017:280) teknik analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan pola, kategori dan dapat di rumuskan hipotesis kerja seperti yang disarankan oleh data yang pertama-tama pengorganisasian data yang terkumpul yang terdiri dari catatan lapangan dan tanggapan peneliti, gambar, foto, dokumentasi berupa laporan, biografi, artikel dan sebagainya kemudian mengatur, mengurutkan, mengelompokkan, memberikan

kode, dan mengkategorikannya sehingga menemukan tema dan hipotesis kerja yang akhirnya diangkat menjadi teori substantive.

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif, dengan tahap-tahap sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Reduksi data yaitu data yang telah diperoleh kemudian dikumpulkan, dirinci secara sistematis, kemudian memilih hal-hal yang pokok sesuai dengan focus dan masalah penelitian. Dengan kata lain reduksi adalah memilih dan memilah data yang telah diperoleh. Data yang telah direduksi diharapkan memberikan gambaran yang lebih tajam, sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan analisis.

2. Display Data

Display data yaitu menyajikan data dalam bentuk uraian, gambar, tabel dan sebagainya. Dalam display data ini hanya data yang relevan dengan masalah yang dijadikan.

3. Verifikasi Data

Verifikasi data yaitu peneliti berusaha memperoleh makna dari berbagai data yang dikumpulkan kemudian dibuat pola, model, tema, hubungan dan permasalahan terhadap hal-hal yang sering muncul.

4. Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan yaitu menyimpulkan secara logis berdasarkan reduksi dan display data serta verifikasi diatas.

1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini penulis lakukan di Kantor Kelurahan Sunyaragi Kota Cirebon yang beralamat Jl. Brigjen Darsono (Bypass) No.1 Cirebon. Kode Pos : 45132. Desa/Kelurahan : Sunyaragi. Kecamatan/Kota : Kec. Kesambi. Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Masih belum optimalnya kualitas pelayanan masyarakat
2. Adanya data yang mendukung dalam penelitian
3. Lokasi penelitian terjangkau oleh peneliti

1.9.2 Jadwal Penelitian

Peneliti melakukan penelitian dilakukan selama 6 bulan dari Maret sampai dengan bulan Agustus 2022 untuk lebih jelas dapat dilihat sebagai berikut :

