

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Terciptanya pelayanan umum yang bermutu/prima menjadi bagian dan indikator dari good governance. Tata pemerinatahan yang ideal adalah bentuk pengelolaan pemerintah dengan semangat pelayanan yang baik dalam segala bidang. Karena pada dasarnya pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap laju perkembangan kehidupan masyarakat. Untuk itu perlu adanya upaya perbaikan dalam hal pelayanan masyarakat, melalui optimalisasi pendelegasian kewenangan dari Pemda/dalam hal ini adalah Bupati terhadap Camat. Melalui kewenangan pelayanan di kecamatan, diharapkan bisa lebih cepat/efisien dan efektif, namun tidak meninggalkan kualitas pelayanan. Dalam pelayanan di Kecamatan, pada dasarnya untuk menciptakan pelayanan yang baik perlu keterlibatan dari masyarakat sehingga menjadi lebih terbuka. Dengan demikian, diterbitkannya Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) dengan Maksud penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan Kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota.

Dengan Pelayanan Administrasi Kecamatan (PATEN) pelaksanaan pengurusan di kecamatan kepada masyarakat dapat terealisasi untuk meningkatkan pelayanan publik khususnya pelayanan administrasi guna terciptanya kualitas pelayanan yang optimal dan memenuhi standar pelayanan

publik dan sesuai dengan Asas-asas PATEN meliputi Peraturan Menteri Dalam Negeri No 4 Tahun 2010 tentang pedoman pelayanan administrasi terpadu. Dalam menyelenggarakan pelayanan administrasi dari permohonan pelayanan pembuatan surat perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan di daerah kecamatan sebagai pelaksana pelayanan publik pada tingkat yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat yaitu dilingkup kecamatan. Secara tradisional, reformasi administrasi di identikkan dengan usaha untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas organisasi.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) diharapkan mempermudah pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat agar menciptakan pelayanan publik yang baik dan optimal sehingga memberikan kepuasan konsumen bagi masyarakat yang mendapatkan pelayanan, khususnya dalam pelayanan publik melalui PATEN, dalam pelaksanaan yang berskala kecil masyarakat tidak perlu lagi sampai ke Kabupaten karena dengan adanya PATEN dapat menghemat waktu dan biaya dalam pemenuhan pelayanan yang diinginkan masyarakat, dalam pelaksanaannya PATEN masih dijumpai beberapa masalah dan kebijakan PATEN belum banyak diketahui oleh masyarakat. Hal tersebut berdampak pada kurang terlaksananya PATEN dengan baik.

Berdasarkan Peraturan Kementrian Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) menjelaskan bahwa penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Edward III dikutip dari Widodo (2015:47) menyebutkan:

“Implementasi Kebijakan adalah aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarahannya yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola *input* untuk menghasilkan *output* atau *outcome* bagi masyarakat.”

Dengan demikian, setiap kebijakan yang dikeluarkan mengenai Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) perlu ditinjau terkait Implementasi yang terjadi di kecamatan sebagai objek.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di Kantor Kecamatan Suranenggala Kabupaten Cirebon Masalah yang ditemukan adalah:

1. Pelayanan administrasi belum berjalan secara maksimal.
2. Kurangnya sarana dan prasarana.
3. Sumber daya manusia yang masih belum menguasai teknis pelayanan.

Berkaitan dengan permasalahan diatas, penulis tertarik dengan melakukan penelitian dengan mengambil judul “Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kecamatan Suranenggala Kabupaten Cirebon”.

1.2. Rumusan Masalah

Berpedoman pada latar belakang penelitian yang telah dikemukakan sebelumnya, maka dapat diberikan rumusan masalah pada penelitian yaitu belum optimalnya Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Suranenggala Kabupaten Cirebon.

1.3. Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan diatas maka perumusan masalah yang akan dijadikan pembahasan melalui penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Suranenggala?
2. Faktor apa yang menjadi Pendukung dan Penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Suranenggala?
3. Apa saja upaya yang dilakukan oleh Camat dalam mengatasi Hambatan pada Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Suranenggala?

1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Suranenggala.
2. Untuk mengetahui Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Suranenggala.

3. Untuk mengetahui upaya yang telah dilakukan Camat dalam mengatasi hambatan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Suranenggala.

1.5. Kegunaan Penelitian

1.5.1. Kegunaan Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk dijadikan sebagai sumber informasi dalam menjawab permasalahan – permasalahan yang terjadi dalam proses pembelajaran terutama dalam meningkatkan hasil belajar mahasiswa pada penelitian di Kantor Kecamatan Suranenggala.

Hasil dari penelitian ini dapat menjadi landasan dalam pengembangan media pembelajaran atau penerapan media pembelajaran secara lanjut. Selain itu juga menjadi sebuah nilai tambah pengetahuan ilmiah dalam bidang Administrasi Publik.

1.5.2. Kegunaan Praktis

1. Informasi bagi para pegawai dalam upaya memperbaiki, meningkatkan, dan mengembangkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)
2. Menambah pengetahuan penulis secara praktis dan teoritis mengenai Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Suranenggala Kabupaten Cirebon

1.6. Kerangka Pemikiran

Implementasi dapat dihubungkan dengan suatu peraturan atau kebijakan pada kepentingan khalayak ramai atau masyarakat. Suatu kebijakan akan terlihat kebermanfaatannya apabila telah dilakukan implementasi terhadap kebijakan tersebut. Implementasi merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses perencanaan peraturan atau suatu kebijakan.

Implementasi berasal dari bahasa inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat berupa undang-undang. Peraturan pemerintah, keputusan pengadilan dan kebijakan yang dibuat oleh Lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

Menurut Cleves (Waluyo, 2007:49):

“implementasi kebijakan dianggap sebagai suatu proses tindakan administrasi dan politik (*a process of moving to word a policy objective bu mean administrative and political steps*)”.

Anderson pada (Tahir, 2014:56-57), menyatakan bahwa dalam mengimplementasikan suatu kebijakan ada empat aspek yang harus diperhatikan, yaitu:

1. Siapa yang dilibatkan dalam implementasi,
2. Hakikat proses administrasi,
3. Kepatuhan stas suatu kebijakan dan
4. Efek atau dampak dari implementasi.

Menurut George Edward III dalam Widodo (2021:96) terdapat 4 faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan antara lain yaitu faktor:

1. Komunikasi
2. Sumberdaya
3. Disposisi
4. Struktur birokrasi

Pelayanan berkaitan erat dengan masyarakat. Sehingga pelayanan lebih dikenal dengan istilah pelayanan publik. Pelayanan Publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat, menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik, adalah:

“Kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”

Berdasarkan penjabaran mengenai pengertian pelayanan Publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat baik pelayanan barang publik maupun jasa publik.

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan atau PATEN adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Dalam Peraturan Menteri dalam Negeri Pasal 3 Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, maksud dari penyelenggaraan PATEN adalah mewujudkan kecamatan sebagai pusat pelayanan masyarakat dan

menjadi simpul pelayanan bagi kantor/badan pelayanan terpadu di kabupaten/kota. Selain itu penyelenggaraan PATEN bertujuan untuk meningkatkan kualitas dan mendedikasikan pelayanan kepada masyarakat.

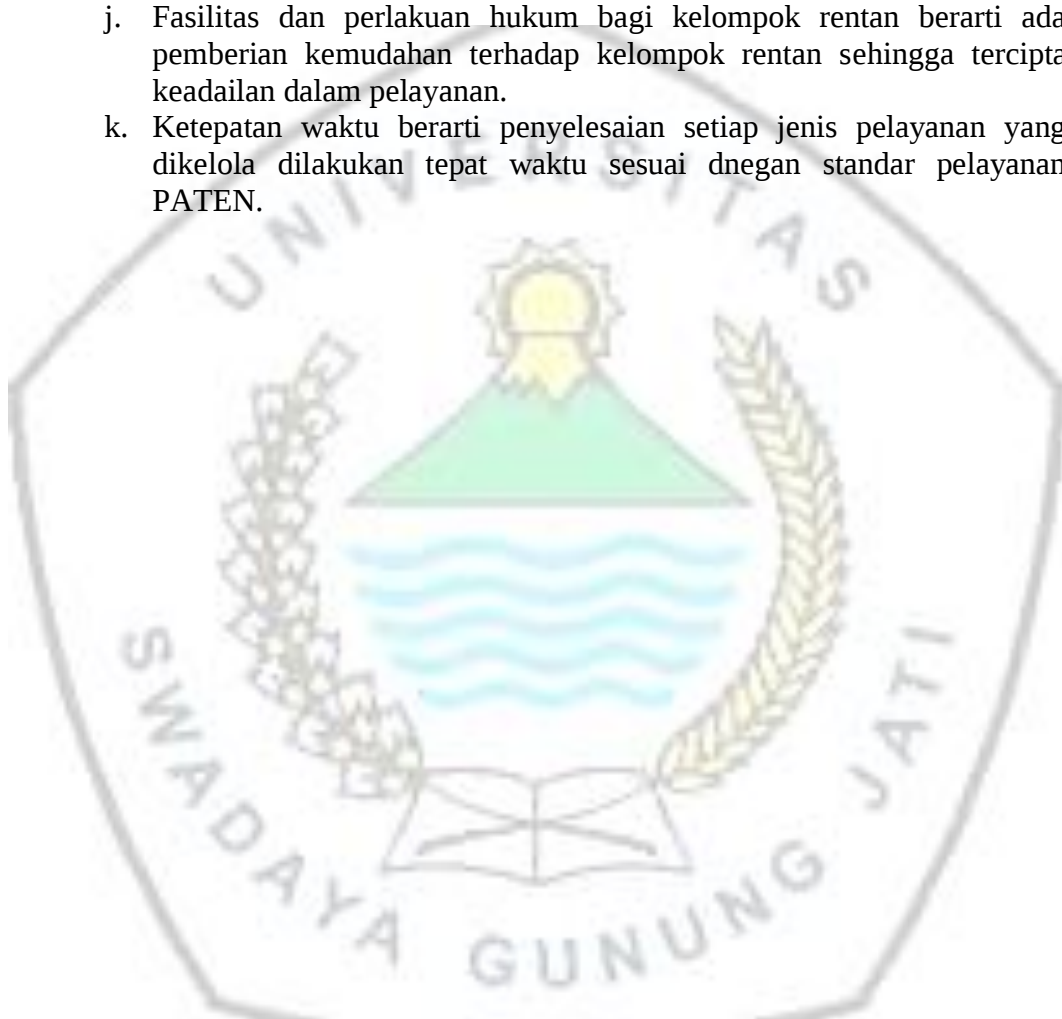
Dalam menyelenggarakan PATEN ada syarat substantif yaitu pendelegasian sehingga wewenang bupati/walikota kepada camat. Pendelegasian sebagian wewenang bupati/walikota dilakukan agar efisiensi dan efektivitas dan penyelenggaraan pelayanan tersebut tercapai. Penyelenggaraan PATEN ini meliputi pelayanan bidang perijinan dan non perijinan. Adapun standar pelayanan PATEN, meliputi:

- a. Jenis Pelayanan
- b. Persyaratan pelayanan
- c. Proses/prosedur pelayanan
- d. Pejabat yang bertanggungjawab terhadap pelayanan
- e. Waktu pelayanan
- f. Biaya pelayanan

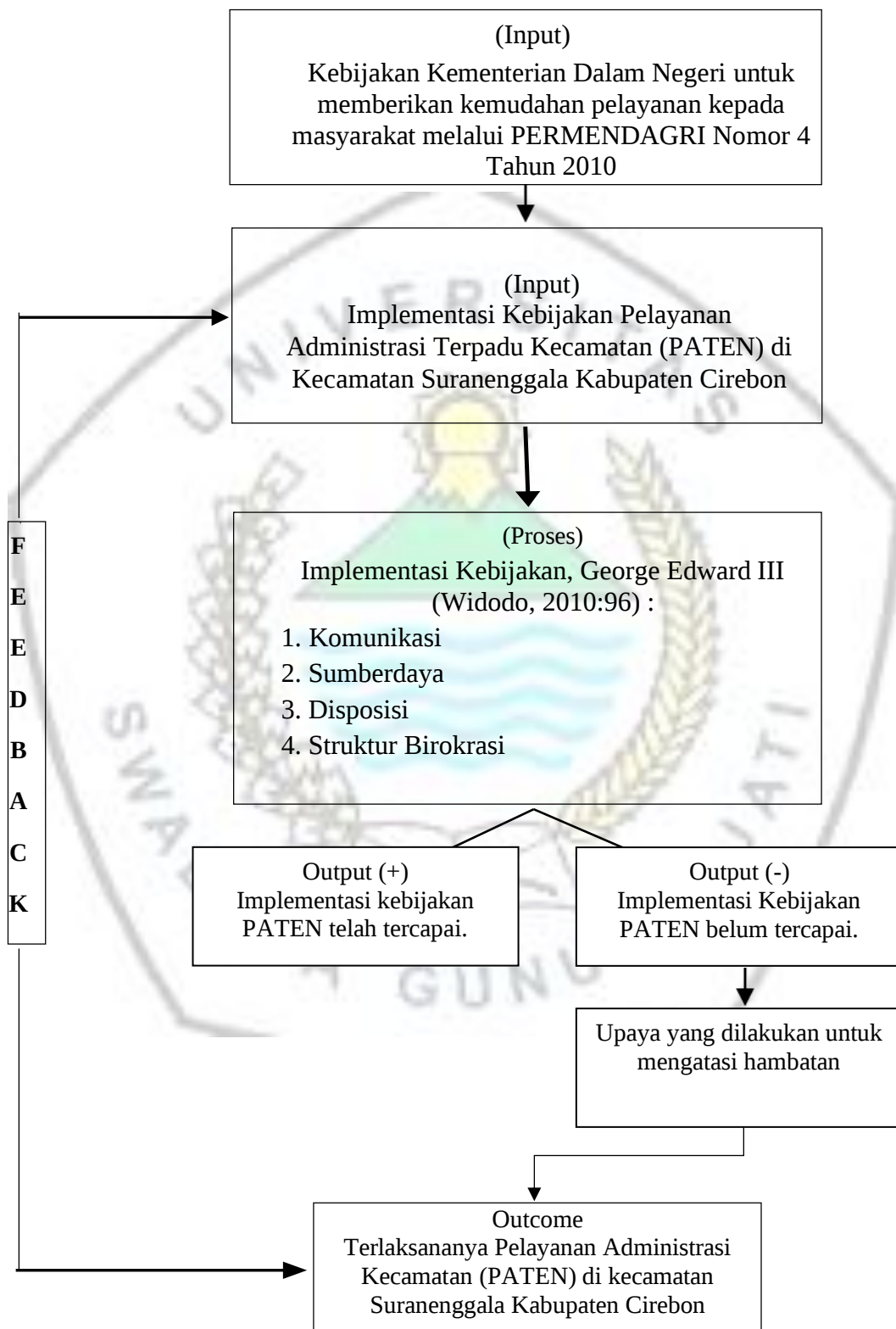
Sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, khususnya jenis pelayanan administrasi, maka PATEN menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Asas-asas tersebut ialah:

- a. Kepentingan umum yang berarti pemberian pelayanan oleh petugas pelaksana PATEN tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Kepastian hukum berarti ada jaminan bagi terwujudnya hak dan kewajiban antara penerima pelayanan (warga) dan pemberi pelayanan (kecamatan) dalam menyelenggarakan PATEN.
- c. Kesamaan hak berarti pemberian pelayanan dalam PATEN tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan berarti setiap pelaksana PATEN harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

- f. Parsitipasif berarti peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan PATEN dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif berarti dalam penyelenggaraan PATEN setiap warga masyarakat berhak mendapat pelayanan yang adil.
- h. Keterbukaan berarti setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi tentang PATEN.
- i. Akuntabilitas berarti proses penyelenggaraan PATEN harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- j. Fasilitas dan perlakuan hukum bagi kelompok rentan berarti ada pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu berarti penyelesaian setiap jenis pelayanan yang dikelola dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan PATEN.



Berdasarkan uraian diatas ini akan dirumuskan kedalam kerangka pemikiran sebagai berikut :



Gambar 1. 1
Pola Kerangka Pemikiran

1.7. Definisi dan Operasional Konsep Penelitian

1.7.1. Definisi Konsep Penelitian

Definisi konsep adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik sesuatu yang hendak diteliti. Menurut Edward III (Mulyadi, 2015:47),

“tanpa implementasi yang efektif maka keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan. Implementasi kebijakan adalah aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarah yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola input untuk menghasilkan output atau outcome bagi masyarakat”.

Menurut Edward III (Widodo, 2021:96) menyebutkan empat faktor atau variabel yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan diantaranya:

1. Faktor Komunikasi

Komunikasi diartikan sebagai proses penyimpanan informasi komunikator kepada komunikan. Komunikasi kebijakan berarti proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy maker*) kepada pelaksana kebijakan (*policy implementors*).

2. Sumber Daya (*resource*)

Edward III (Widodo, 2021:98) mengemukakan bahwa faktor sumber daya ini juga mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan. Lebih lanjut Edward III (Widodo, 2021:98) menegaskan bahwa “Bagaimana jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan, serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

3. Disposisi

Edward III (Widodo, 2021:104) menegaskan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan bukan hanya ditentukan oleh sejauh mana para pelaku kebijakan (*implementors*) mengetahui apa

yang harus dilakukan dan mampu melakukannya, tetapi juga ditentukan oleh kemauan para pelaku kebijakan tadi memiliki disposisi yang kuat terhadap kebijakan yang sedang diimplementasikan.

4. Struktur Birokrasi

Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan cukup dan para pelaksana (*implementors*) mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya. Namun menurut Edward(Widodo, 2021:106), implementasi kebijakan bisa jadi belum efektif karena adanya ketidak efisien struktur birokrasi (*deficiencies in bureaucratic structure*). Struktur birokrasi ini mencakup aspek-aspek seperti struktur organisasi, pembagian kewenangan, hubungan antar unit-unit organisasi yang ada dalam organisasi yang bersangkutan, dan hubungan organisasi dengan organisasi luar dan sebagainya. Oleh karena itu, struktur birokrasi mencakup dimensi fragmentasi dan standar prosedur operasi yang akan memudahkan dan menyeragamkan Tindakan dari para pelaksana kebijakan dalam melaksanakan apa yang menjadi bidang tugasnya.

Menurut Van Meter dan Van Horn (dalam Wahab, 2008: 65) :

Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Menurut Friedrich (dalam Wahab 2008: 3):

Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan.

Menurut Dian Utomo (2010:32) :

Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan yang proses pengelolaannya, mulai dengan permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat. Satu tempat ini disini berarti cukup melalui satu meja atau loket pelayanan. Sistem ini memposisikan warga masyarakat hanya berhubungan dengan petugas meja/loket pelayanan di kecamatan.

1.7.2. Operasional Konsep Penelitian

Berdasarkan definisi tersebut, dengan menjabarkan penelitian ke dalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan sebagai berikut :

Tabel 1.1
Operasional Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Implementasi Kebijakan, George Edward III (Widodo, 2021:96)	1. Komunikasi	1. Transmisi 2. Kejelasan 3. Konsistensi
	2. Sumberdaya	1. Staff 2. Wewenang 3. Informasi 4. Fasilitas
	3. Disposisi	1. Pengangkatan Birokrasi 2. Insentif
	4. Struktur Birokrasi	1. Standard Operasional Procedure (SOP) 2. Fragmentasi

1.8. Metode Penelitian

1.8.1. Metode Penelitian yang digunakan

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif. Metode kualitatif menurut Sugiyono (2015:1) :

“metode penelitian yang digunakan meneliti pada kondisi seperti alamiah (sebagai lawannya) adalah eksperimen dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis dan bersifat induktif dan hasil peneliti kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.”

Maksud dari induktif adalah saling mempengaruhi secara timbal balik, baik secara berkesinambungan, desain berkembang selama penelitian, kategori muncul atau dikembangkan pada saat dilapangan, terkait dengan konteks, dan mengutamakan interpretasi secara kritis dan mendalam sebagai penuntun ke prediksi, penjelasan, dan pemahaman.

1.8.2. Informan dan Teknik Pemilihan Informan

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 menentukan sampel dengan pertimbangan tertentu sesuai dengan kebutuhan. Informan dalam penelitian ini yaitu :

- a. Camat di Kantor Kecamatan Suranenggala
- b. Pegawai yang bekerja di Kantor Kecamatan Suranenggala
- c. Masyarakat yang selaku penerima pelayanan di Kantor Kecamatan Suranenggala

1.8.3. Teknik Pengumpulan Data

Dalam setiap penelitian selain menggunakan metode yang tepat juga diperlukan kemampuan memilih teknik pengumpulan data yang relevan karena data merupakan faktor penting dalam penelitian. Jenis data yang digunakan dalam penelitian adalah data primer dan data sekunder.

A. Data primer

Data Primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari objek yang diteliti. Menurut Sugiyono (2015: 137) menyatakan bahwa :

“sumber data primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data”

B. Data sekunder

Pengertian dari data sekunder menurut Sugiyono (2015:137) adalah

“Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen”

Data sekunder juga didapat dari dokumen tertulis berupa laporan-laporan baik laporan tahunan, semester, triwulan atau laporan bulanan yang ada di lokasi peneliti. Prosedur pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan cara sebagai berikut.

1. Studi kepustakaan

Peneliti mempelajari berbagai bahan bacaan, seperti buku teoritik, makalah ilmiah, jurnal dokumen, media elektronik dan laporan termasuk berbagai peraturan maupun perundanga-undangan dan kebijakan yang berkaitan dengan masalah penelitian dari beberapa sumber resmi yang informasinya dapat dipertanggung jawabkan.

2. Wawancara

Menurut Moloeng (2017:186) wawancara adalah

“percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interview) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.”

Wawancara dilakukan secara semi terstruktur yaitu dengan melakukan wawancara secara mendalam terhadap informan mengenai Implementasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) yang berada di Kecamatan Suranenggala dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan secara lisan melalui tanya jawab secara bebas dan terarah yang diajukan kepada para informan penelitian yang telah dipilih. Secara teknis peneliti berpedoman kepada pedoman wawancara yang telah disiapkan sebelumnya, untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka.

3. Observasi

Peneliti mengumpulkan data melalui pengamatan langsung ditempat penelitian, dengan mengamati fenomena-fenomena di lapangan terhadap objek penelitian untuk dilakukan cross check terhadap jawaban informan kunci. Sutrisno Hadi dalam (Sugiono, 2010:45) mengemukakan bahwa,

“Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologi. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.”

4. Dokumentasi

Metode dokumentasi yaitu peneliti melakukan pengumpulan data dengan cara membuat gambar-gambar yang dapat menunjukkan adanya ketidak sesuaian dalam hal pelaksanaan pelayanan publik.

1.8.4. Teknik Pengujian Keabsahan Data

Untuk menghindari adanya penelitian yang biasa, maka diperlukan uji keabsahan data, keabsahan data harus dapat dibuktikan kebenarannya dalam penelitian, sehingga dapat dipertanggungjawabkan.

Sugiyono (2015:147), Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi : *Credibility* (validasi internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reabilitas), /dan *confirmability* (objektivitas).

1. Kredibilitas

Apakah proses dan hasil penelitian dapat diterima atau dipercaya. Beberapa kriteria dalam menilai adalah lama penelitian observasi yang detail, triangulasi. perdebriefing, analisis kasus negatif. Menggunakan bahan referensi, mengadakan member check membandingkan dengan hasil penelitian lain dan member check. Cara memperoleh tingkat kepercayaan hasil penelitian menurut Sugiono (2015 : 169). Yaitu :

- a. Perpanjangan pengamatan. Dengan perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Kemungkinan peneliti dapat bisa mempelajari kebudayaan dan dapat menguji dari responden, untuk membangun kepercayaan para responden terhadap peneliti dan juga kepercayaan diri peneliti sendiri
- b. Meningkatkan ketekunan. Meningkatkan ketekunaan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis Pengamatan yang terus menerus untuk menemukan ciri-ciri dan unsur- unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang diteliti, serta memuaskan diri pada hal-hal tersebut secara rinci.

- c. Triangulasi. Pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan triangulasi waktu.
 - d. *Peer debriefing* (membicarakannya dengan orang lain). Yaitu mengekspos hasil sementara atau hasil akhir yang diperoleh dalam bentuk diskusi analitik dengan rekan-rekan sejawat
 - e. Analisis kasus negatif .Analisis kasus negatif adalah analisis yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu.
 - f. Menggunakan bahan referensi. Bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti.
 - g. Mengadakan *Member check*. Yaitu dengan menguji kemungkinan dugaan- dugaan yang berbeda dan mengembangkan pengujian-pengujian untuk mengecek analisis, dengan mengaplikasikannya pada data, serta dengan mengajukan pertanyaan pertanyaan tentang data
2. Pengujian Transferabilitas yaitu merupakan validitas eksternal yang menunjukkan derajat ketepatan atau dapat diterapkan atau digunakan dalam situasi lain.
 3. Pengujian *Dependability* yaitu apakah hasil penelitian mengacu pada kekonsistenan peneliti dalam mengumpulkan data, membentuk, dan menggunakan konsep-konsep ketika membuat interpretasi untuk menarik kesimpulan
 4. Pengujian *Confirmability* yaitu apakah hasil penelitian dapat dibuktikan kebenarannya dimana hasil penelitian sesuai dengan data dan objektif telah disepakati banyak orang, kemudian dikumpulkan dan dicantumkan dalam laporan lapangan. Hal ini dilakukan dengan membicarakan hasil penelitian dengan orang yang tidak ikut dan tidak berkepentingan dalam penelitian dengan tujuan agar hasil lebih objektif.

1.8.5. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman 1984 dikutip Sugiyono (2011:91) terdapat tiga teknik analisis data kualitatif yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Proses ini berlangsung terus menerus selama penelitian berlangsung, bahkan sebelum data benar-benar terkumpul dan langkah-langkahnya adalah:

1) Reduksi data

Reduksi data adalah berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Sehingga data yang telah di reduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2) Display data

Setelah data di reduksi maka langkah selanjutnya dalam analisis data ini adalah display data atau penyajian data. Miles dan Huberman (Sugiyono, 2015:95) menyatakan bahwa yang paling sering di gunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif dengan teks yang bersifat naratif (berbentuk catatan lapangan), matriks, grafik, jaringan dan bagan.

3) Verifikasi Data

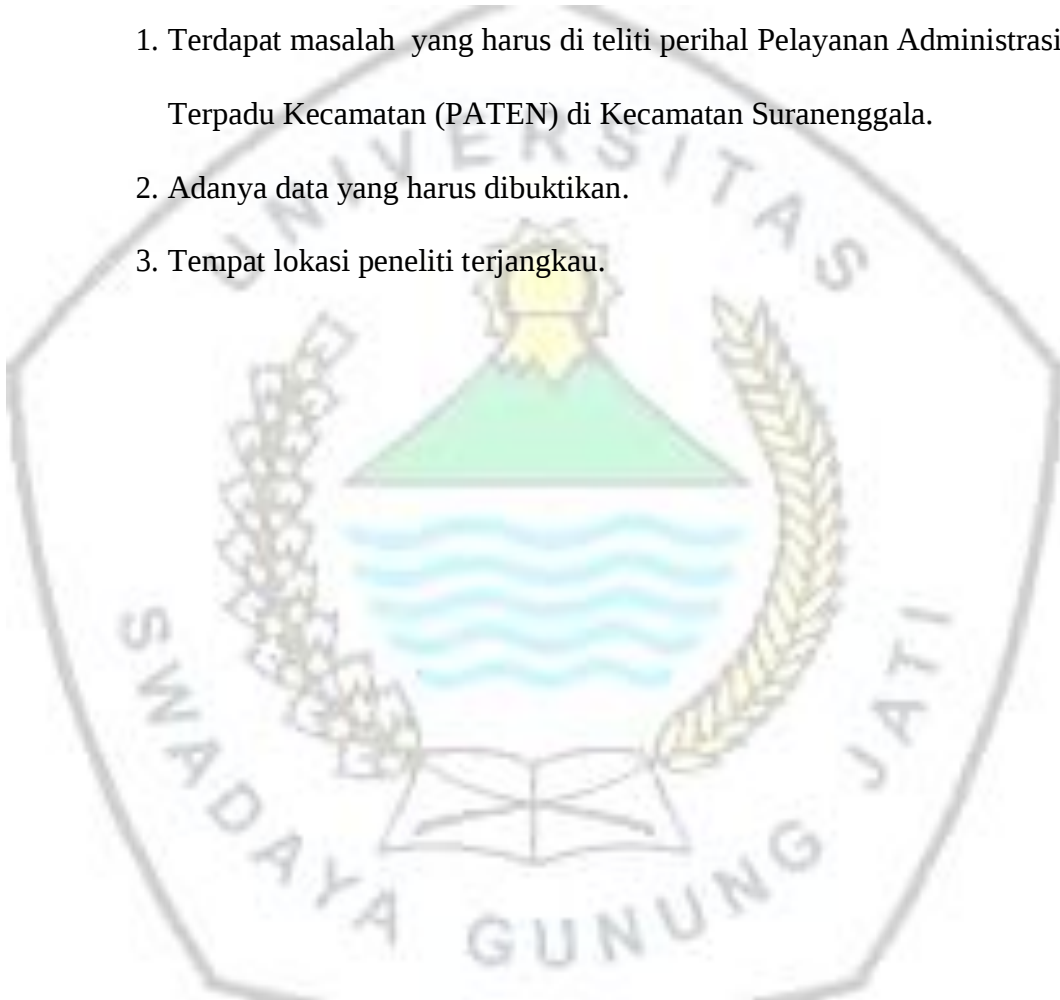
Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang di rumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti berada di lapangan. Apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

1.9. Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Suranenggala Kabupaten Cirebon. Adapun alasan pengambilan lokasi penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Terdapat masalah yang harus diteliti perihal Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Suranenggala.
2. Adanya data yang harus dibuktikan.
3. Tempat lokasi peneliti terjangkau.



Tabel 1. 2
Tabel Jadwal Penelitian

Kegiatan	Tahun	2022																			
	Bulan	April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
	Minggu	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
TAHAP PERSIAPAN																					
1. Studi Literatur																					
2. Pengamatan																					
3. Penyusunan dan bimbingan proposal																					
4. Seminar proposal																					
TAHAP PENELITIAN																					
1. Wawancara																					
2. Pengolahan data																					
3. Penyusunan dan bimbingan draft skripsi																					
TAHAP AKHIR																					
1. Seminar Draft Skripsi																					
2. Perbaikan Draft Skripsi																					
3. Pengajuan ke pembimbing 1 dan 2																					
4. Sidang Skripsi																					