

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Good Governance (tata pemerintahan yang baik) merupakan istilah yang populer sejak berakhirnya rezim orde baru dan digantikan dengan gerakan reformasi. Konsep *Good Governance* ini muncul karena kurang efektifnya kinerja pemerintah yang selama ini dipercaya sebagai penyelenggaraan urusan publik. Pendekatan penyelenggaraan urusan publik yang bersifat sentralistik dan non partisipatif. Tata pemerintahan yang baik (*Good Governance*) merupakan harapan dari setiap warga negara dalam sebuah pemerintahan. Pemerintahan yang berkualitas akan mewujudkan suatu kehidupan negara yang teratur dan akan mewujudkan *good goverance* yang diharapkan. Setiap masyarakat memiliki pola pemikiran yang berbeda mengenai sebuah pemeritahan yang disebut *Good Governance*. Kehidupan masyarakat yang makmur bisa menjadi tolak ukur apakah sistem pemerintahan yang dijalankan oleh pemerintah sudah terlaksana dengan baik atau belum.

Lembaga Administrasi Negara (2000) menyimpulkan bahwa wujud *Good Governance* adalah penyelenggaraan pemerintahan negara yang solid dan bertanggung jawab, serta efisien dan efektif, dengan menjaga “kesinergisan” interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta dan masyarakat (Sedarmayanti, 2012: 4)

Instansi Pemerintah merupakan suatu organisasi yang terdiri sekumpulan orang – orang yang dipilih berdasarkan prosedur, yang sudah ditentukan guna melaksanakan tugas dan mewujudkan pelayanan publik yang baik. Setiap instansi pemerintah memiliki tujuan yang ingin dicapai dengan memanfaatkan kualitas, kualitas yang dimaksud yaitu adalah dari segi peningkatan sumber daya manusia (SDM). Secara efektif dan efisien guna meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Adanya kualitas pelayanan akan membuat kepuasan pengguna atau penerima pelayanan yakni masyarakat. Sebagai salah satu wujud dari implementasi *good governance* maka kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi untuk mengatasi adanya perilaku yang melanggar hukum. Maka dari itu di perlukan perhatian khusus yang mendalam terhadap pelayanan yang di berikan dalam suatu instansi pemerintah, pelayanan publik menjadi hal yang penting untuk di telusuri karena pada umumnya manusia sangat membutuhkan pelayanan publik.

Pelayanan publik sekarang ini telah menjadi isu yang kian menjadi strategis karena pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan ditempat dan tidak ada kemajuan, pengaruhnya sangat luas mulai dari kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya dan lain-lain, Melihat dari situasi pelayanan publik yang saat ini perlu di terapkan tentang *Good Governance* guna mencapai tujuan organisasi yang baik. Dalam mencapai tujuan tersebut perlu didukung oleh sumber daya manusia yaitu pegawai yang memiliki sifat dan sikap Prinsip *Good Governance*.

Prinsip-prinsip *Good Governance* menurut Sedarmayanti (2012:7) yaitu :
(1) Akuntabilitas, (2) Transparansi (3) Keterbukaan, dan (4) Aturan Hukum.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, menjelaskan Pemerintah terdiri dari Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pemerintah Pusat adalah Presiden Republik Indonesia yang memegang kekuasaan pemerintahan negara Republik Indonesia yang dibantu oleh Wakil Presiden dan menteri sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Sedangkan Pemerintah Daerah adalah kepala daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan dewan perwakilan rakyat daerah menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.

Dalam undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, atau pelayanan Administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Implementasi *Good Governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Karena dalam pemerintahan itu pemerintah sudah membuat konsep prinsip-prinsip *Good Governance* untuk meningkatkan sebuah kemampuan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik/tata pemerintah yang baik, disamping itu juga masih

ada lapisan masyarakat menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi pasti cenderung lamban, tidak profesional, serta biayanya mahal.

Agar *Good Governance* dapat berjalan dengan baik, maka dibutuhkan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat. Karena sebuah *Good Governance* yang efektif akan menuntut adanya koordinasi yang baik dan integritas, profesional serta etos kerja dan moral yang tinggi. Oleh karena itu sebuah konsep penerapan *Good Governance* dalam penyelenggaraan kekuasaan pemerintah negara merupakan tantangan tersendiri.

Dengan terselenggaranya *Good Governance* merupakan tujuan utama untuk mewujudkan suatu keinginan masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Dalam suatu sistem tersebut, diperlukan suatu usaha dan penerapan sistem pertanggung jawaban yang tepat, jelas, dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat berlangsung secara berhasil, bersih dan bertanggung jawab serta bebas KKN.

Masalah pelayanan publik di Kantor kecamatan Ligung untuk masa sekarang ini masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang konperenship hal ini dilihat dari penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kecamatan ligung masih belum begitu baik yaitu ketika timbul tuntutan masyarakat yang mengidentifikasi birokrasi sebagai proses berbelit belit dengan waktu yang lama, dan pada akhirnya menimbulkan keluhan kesah bahwasanya birokrasi sangat tidak efektif dan efisien. Dan pada penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kecamatan Ligung masih belum baik dimana masih ditemukan

pelayanan yang belum merata seperti adanya asumsi publik terhadap pelayanan bahwa yang memiliki kekerabatan terhadap pegawai lebih cepat dilakukan pelayanan, dan pada penyelenggaraan pelayanan publik di kantor kecamatan ligung masih belum begitu baik dimana masih ditemukan masalah yaitu tidak terbuka dalam pengambilan keputusan dan keterbukaan informasi yang akurat dan tidak adanya webset yang dapat di akses masyarakat. Permasalahan tersebut menunjukan bahwa pelayanan di Kantor Kecamatan Ligung tersebut belum sepenuhnya menerapkan prinsip-prinsip *Good Governance*. Sehingga berdampak kepada kualitas pelayanan publik yang belum maksimal. Sedangkan Kualitas Pelayanan yang diharapkan adalah dapat memenuhi kepuasan masyarakat secara maksimal. Seperti halnya pendapat dari Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) dalam Hardiansyah (2018:57). Untuk Mengetahui Kualitas Pelayanan yang dirasakan secara nyata dapat diukur dari 5 dimensi yaitu: (1) *Tangibel*, (2) *Reliability* (3) *Responsiveness* (4) *Assurance* (5) *Empathy*.

Dari paparan diatas, penulis tertarik meneliti lebih lanjut mengenai “Implementasi *Good Governace* Dalam meningkatkan kualitas Pelayanan Publik Di Kantor kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka”.

1.2 Rumusan Masalah.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas maka rumusan masalah yang di hadapi yaitu “Implementasi *Good Governance* dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka”

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka penulis merumuskan Identifikasi masalah pada Penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkat kualitas pelayanan publik yang dijalankan di kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka?
2. Bagaimana Kualitas Pelayanan di kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka?
3. Faktor apa sajakah yang menghambat terselenggaranya *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka?
4. Bagaimana Upaya-Upaya yang telah dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan implementasi *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Ligung kabupaten majalengka?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dijalankan di Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik yang dijalankan di Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka.

3. Untuk mengetahui Faktor apa sajakah yang menghambat terselenggaranya *Good Governance* dalam meningkat kualitas pelayanan publik di Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka
4. Untuk mengetahui upaya-upaya yang telah dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam implementasi *Good Governance* dalam meningkat Kualitas pelayanan publik di Kecamatan Ligung kabupaten Majalengka.

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kegunaan teoritis
 - a. Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan penulis tentang optimalisasi pelayanan publik di Kantor Desa Kaliaren Kecamatan Cilimus Kibupaten Kuningan dalam meningkatkan pelayanan publik.
 - b. Untuk pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya kajian pelayanan prima, yaitu implementasi *Good Governance* di Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.
 - c. Hasil dari penelitian yang penulis lakukan ini diharapkan dapat dijadikan bahan acuan penelitian selanjutnya.

2. Kegunaan praktis

- a. Dapat memberikan masukan kepada Kantor Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka dalam pencapaian kualitas pelayanan publik.
- b. Sebagai masukan dan memperluas wawasan bagi kajian ilmu sosial dan ilmu politik khususnya Ilmu Administrasi Publik sehingga dapat dijadikan rujukan untuk mengembangkan penelitian.
- c. Bagi penulis diharapkan dapat mengetahui dan mengembangkan Ilmu Administrasi Publik terutama tentang Kualitas Pelayanan Publik

1.6 Kerangka Pemikiran

1.6.1 *Good Governance*

Menurut Sedarmayanti (2009:272) Pemerintah atau Government dalam bahasa Inggris diartikan sebagai: “*the authoritative direction and administration of the affairs of men/women in nation, state, city, etc.*” Atau dalam bahasa Indonesia berarti: “pengarahan dan administrasi yang berwenang atas kegiatan orang-orang dalam sebuah negara, negara bagian, atau kota dan sebagainya.”

Sedangkan istilah “kepemerintahan” atau dalam bahasa Inggris: “*Governance*” yaitu: “*the act, fact, manner of governing,*” berarti: “tindakan, fakta, pola, dan kegiatan atau penyelenggaraan pemerintahan.” Dengan demikian “*Governance*” adalah suatu kegiatan(proses), sebagaimana dikemukakan oleh Kooiman dalam buku Sedarmayanti (2009:273) bahwa *Governance* lebih merupakan: “... serangkaian proses interaksi social politik

antara pemerintah dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.”

Menurut UNDP (1997) *Good Governance* adalah pelaksanaan kewenangann/kekuasaan dibidang ekonomi, politik, dan administratif untuk mendorong terciptanya kondisi kesejahteraan integritas, dan kohesivitas sosial dalam masyarakat.(Sedarmayanti. 2012:3)

Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN), *Good Governance* memiliki arti nilai yang menjunjung tinggi keinginan rakyat dan nilai yang yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam mencapai kemandirian, pembangunan berkelanjutan, dan keadilan sosial.

Dalam Rencana Strategis Lembaga Administrasi Negara tahun 2000-2004, disebutkan perlunya penekatan baru dalam penyelenggaran Sosial dan pembangunan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik yakni : proses pengelolaan pemerintahan yang demokratis, profesional menjunjung tinggi supremasi hukum dan hak asasi manusia desentralistik, partisipatif, transparan, keadilan, bersih dan akuntabel, selain berdaya guna, berhasil guna dan berorientasi pada peningkatan daya saing bangsa. (Sedarmayanti. 2012:5)

1.6.2 Prinsip – Prinsip *Good Governance*

Gambir Bhata (1996) dalam Sedarmayanti, (2012: 5) mengungkapkan bahwa unsur utama *Governance* yaitu: akuntabilitas (accountability), transparansi (transparency), keterbukaan (openness), dan aturan hukum (rule of law) ditambah dengan kompetensi manajemen (management competence) dan hak-hak asasi manusia (human right).

Prinsip *Good Governance* menurut Prof. Dr. H Tjokroamidjojo, Bintoro, MA, tahun 2000 dalam Sedarmayanti (2012: 15) adalah sebagai berikut:

- a. Akuntabilitas;
- b. Transparansi;
- c. Keterbukaan;
- d. Kepastian 100%;
- e. Jaminan.

Selain itu, prinsip-prinsip *Good Governance* juga diungkapkan menurut Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 Tentang Pendidikan dan Pelatihan Jabatan Pegawai Negeri Sipil diantaranya yaitu :

Profesionalitas; b. Akuntabilitas; c. Transparansi; d. Pelayanan Prima; e. Demokrasi; f. Efisiensi; g. Efektifitas; h. Supremasi Hukum; i. Diterima seluruh masyarakat.

Prinsip *Good Governance* dikemukakan oleh LAN (Lembaga Administrasi Negara) dengan Teori *Good Governance* yang di Gunakan yaitu

menurut Sedarmayanti yang dapat dijadikan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan.

Menurut UNDP dalam sedarmayanti (2012:5) karakteristik pelaksanaan *Good Governance*, meliputi:

1. Partisipasi Masyarakat (participation). .
2. Aturan hukum Rule of Law
3. Transparansi (Transparency
4. Daya Tanggap (Responsiveness)
5. Berorientasi pada Konsensus (Consensus Orientation)
6. Keadilan
7. Efektivitas dan Efisiensi (Effectiveness and Efficiency)
8. Akuntabilitas (Accountability)
9. Visi strategis (strategic vision)

Selanjutnya, Sedarmayanti (2012: 7) menyimpulkan bahwa terdapat empat unsur atau prinsip utama yang dapat memberi gambaran administrasi publik yang berciri pemerintahan yang baik yaitu sebagai berikut:

- a. Akuntabilitas: adanya kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggung jawab dan kebijakan yang ditetapkannya;
- b. Transparansi: pemerintahan yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik di tingkat pusat maupun daerah;
- c. Keterbukaan: menghendaki terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan

d. Aturan Hukum : pemerintahan yang baik mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

Berdasarkan beberapa pemaparan mengenai prinsip-prinsip *Good Governance* diatas, peneliti menggunakan prinsip-prinsip *Good Governance* oleh **Sedarmayanti** diantaranya (1) Akuntabilitas, (2) Transparansi (3) Keterbukaan, dan (4) Aturan Hukum. dari prinsip tersebut peneliti anggap paling relevan untuk digunakan sebagai acuan dalam mengumpulkan data dan menganalisis permasalahan dalam peneliti ini. Hal ini ditujukan agar peneliti dapat mengetahui bagaimana implementasi *Good Governance* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Di Kantor Kecamatan Ligung Kabupaten Majelengka.

1.6.3 Kualitas Pelayanan Publik

Dalam undang-undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap Warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa, atau pelayanan Administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Menurut Hardiansyah (2011:35). Mengemukakan Kualitas Pelayanan Publik adalah suatu pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan

sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dengan memberikan pelayanan yang baik.

Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiansyah (2011:36) menyatakan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu yang berkaitan dengan terpenuhinya harapan / kebutuhan pelanggan dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan barang dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) dalam Hardiansyah (2018:57). Untuk mengetahui Kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata dapat diukur dari 5 dimensi yaitu:

1. *Tangibel*, kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. *Reliability*, Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
3. *Responsiviness*, kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
4. *Assurance*, Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
5. *Empathy* ,Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

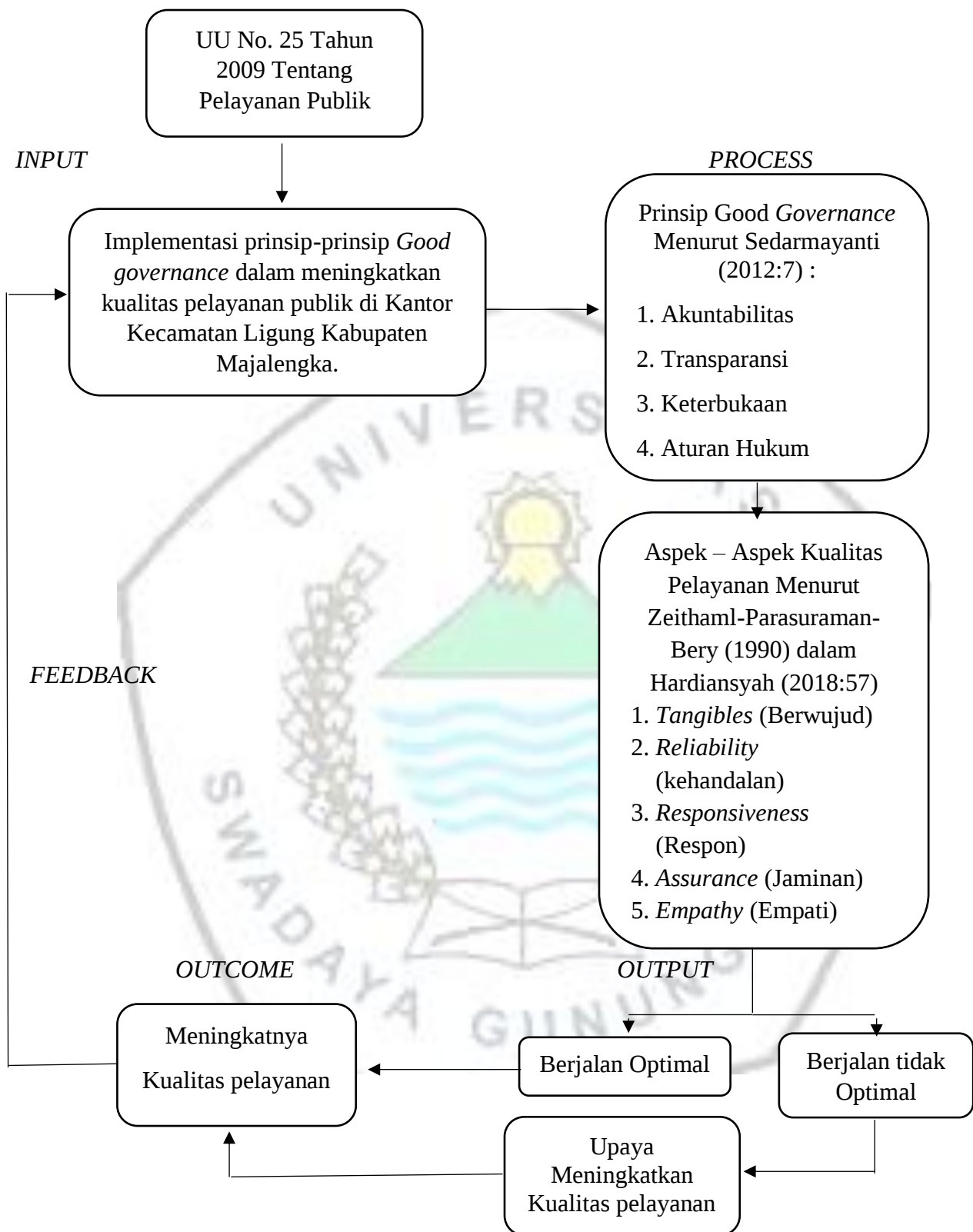
Apa yang telah diuraikan maka jelas bahwa pemerintah memainkan peranan sentral dalam membentuk *Good Governance* dan kualitas pelayanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut maka penerapan *Good Governance* yang baik dapat dilaksanakan sesuai dengan apa yang seharusnya, dan hal

tersebut akan memudahkan pelaksanaan kegiatan di segala bidang untuk mewujudkan kualitas pelayanan publik yang baik.

Kerangka Pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:





Gambar. 1.1
Kerangka Pemikiran.

1.7 Definisi Konsep Penitilian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

Konsep Penelitian yaitu menganalisis data berdasarkan kesimpulan teori yang sudah berlaku umum untuk mengamati suatu fenomena agar tidak terjadi tumpang tindih atas perhatian dan pemahaman atas permasalahan yang menjadi suatu subjek penelitian, maka untuk mendapatkan yang jelas dari masing-masing konsep yang di pergunakan penulis:

- a. Implementasi adalah suatu penerapan atau pelaksana program dari sebuah kebijakan yang dibuat oleh atasan, undang-undang atau petisi negara yang nantinya akan dapat dapat disimpulkan bahwa tujuan tersebut dapat mencapai suatu target atau tidak.
- b. *Good Governance* yaitu Secara sederhana *Governance* sebagai Tata Pemerintahan, sedangkan good artinya baik. Jadi disimpulkan kata *Good Governance* artinya yaitu tata pemerintahan yang baik.
- c. Terdapat banyak prinsip-prinsip *Good Governance* salah satu nya adalah pendapat dari Sedarmayanti (2012: 7) diantaranya (1) Akuntabilitas, (2) transparansi, (3) keterbukaan, (4) aturan hukum.
- d. kualitas pelayanan publik adalah totalitas dari kemampuan pihak penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan produk barang dan jasa maupun layanan administrasi kepada pelanggan atau masyarakat, yang dapat memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan pada

pelanggan berdasarkan kesesuaian dengan harapan dan kenyataan yang diterima oleh masyarakat.

1.7.2 Operasional Konsep Penelitian

Operasional konsep penelitian merupakan upaya yang dilakukan peneliti dengan cara mengoperasikan atau menjabarkan konsep penelitian kedalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan tersebut kemudian dijabarkan menjadi parameter-parameter. Untuk memudahkan dalam menganalisis data, maka konsep penelitian dioperasionalkan atau dijabarkan kedalam parameter seperti pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1
Operasionalisasi Konsep Penelitian

Kajian	Dimensi	Parameter
1. Prinsip-prinsip <i>Good Governance</i> (menurut sadarmayanti 2012:7)	1. Akuntabilitas	1. Sikap pertanggung jawaban. 2. Prosedur dan mekanisme
	2. Transparansi	1. Media informasi Kepada Publik. 2. Biaya Pelaksanaan Pelayanan
	3. Keterbukaan	1. Menerima ajuan dan kritik

		2. Jangka waktu penyelesaian
	4. Aturan Hukum	Keadilan terhadap kebijakan pelayanan.
2. Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) dalam Hardiansyah (2018:57)	1. <i>Tangibel</i> (Berwujud)	1. Sarana dan Prasarana 2. Penampilan Para pegawai yang rapih dan sopan.
	2. <i>Realibility</i> (Kehandalan)	1. Kemudahan masyarakat dalam melakukan pelayanan. 2. Kemampuan Pegawai Dalam Memberikan pelayanan.
	3. <i>Responsiviness</i> (Respon)	1. Kemampuan pegawai dalam memberikan perhatian terhadap masyarakat secara individu. 2. Kecepatan dan Ketepatan pegawai dalam menangani permasalahan masyarakat.
	4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Legalitas Dalam Pelayanan. 2. Jaminan Ketepatan Waktu Dalam Pelayanan
	5. <i>Empathy</i> (Empati)	1. Kemampuan Komunikasi terhadap masyarakat. 2. Melayani dengan sikap sopan santun.

1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah cara-cara berfikir dan berbuat yang dipersiapkan dengan sebaik-baiknya hati-hati, kritis dalam mencari fakta, prinsip-prinsip untuk mengadakan penelitian dan untuk mencapai suatu tujuan penelitian.

1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan penulis yaitu metode penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode yang lebih menekankan pada aspek pemahaman secara mendalam terhadap suatu masalah. metode ini lebih menekankan pada pencarian makna, pengertian, konsep, karakteristik, gejala, symbol maupun deskripsi tentang suatu fenomena.

Menurut Bogdan dan Taylor (dalam Moleong, 2017 : 4) mendefinisikan penelitian kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang yang dapat diamati. Penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna.

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Dalam penentuan kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan pertama dalam pengumpulan data adalah teknik pemilihan informan. Teknik pemilihan informan adalah untuk mencari informasi yang selengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian:

a. informan kunci (*key informan*)

yaitu peneliti mencari orang-orang yang paling banyak mengetahui tentang masalah yang diteliti, sehingga dapat memberikan informasi yang akurat tentang masalah yang diteliti. informan kunci untuk penelitian ini yaitu:

- Camat Kecamatan Ligung.

b. informan pendukung (*supported informan*)

yaitu peneliti mencari orang-orang dituar informan kunci yang dapat memberikan informasi pelengkap atau tambahan yang diperlukan dalam penelitian informan pendukung untuk penelitian ini yaitu:

- Warga Kecamatan Ligung.

Teknik yang digunakan dalam pemilihan informan yaitu teknik purposive (*purposive sampling*), dimana peneliti memilih dan menetapkan secara sengaja beberapa informan yang dinilai berkompeten yaitu yang benar-benar memahami masalah yang diteliti.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena itu seorang peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data agar mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis untuk mendapatkan dan mengumpulkan data adakah sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi yaitu cara untuk memperoleh data melalui kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh keterangan atau data yang relevan dengan objek penelitian. Selanjutnya, peneliti memahami dan menganalisis berbagai gejala yang berkaitan dengan objek penelitian yaitu kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka melalui berbagai kondisi dan situasi nyata yang terjadi baik secara formal maupun non formal

2. Wawancara (interview)

Wawancara yaitu suatu cara untuk mendapatkan dan mengumpulkan data melalui tanya jawab dan dialog atau diskusi dengan informan

Informan yang peneliti wawancarai pada penelitian ini adalah beberapa aparat kecamatan Ligung, dan beberapa warga Ligung

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu penelusuran untuk mendapatkan informasi yang mendukung dalam penelitian. Dokumentasi ini bisa berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu, bisa juga berupa foto, tulisan, gambar, karya seni dan lain sebagainya. Untuk memudahkan peneliti dalam pengumpulan data yang dibutuhkan.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan data.

Teknik keabsahaan data dalam penelitian kualitatif dengan menggunakan teknik triangulasi, menurut maleong (2011:330) teknik triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahaan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data itu Melalui teknik pengujian keabsahaan data penulis melakukan teknik triangulasi dengan membandingkan berbagai data yang diperoleh dengan cara check, recheck, dan check terhadap data itu, Triangulasi dapat dilakukan dengan berbagai cara

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dilakukan orang di depan umum dengan apa yang dilakukannya secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Dalam penelitian kualitatif, suatu data dikatakan absah/akurat jika memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Ada kesamaan data dari wawancara dengan para informan. Data dinyatakan akurat jika pertanyaan yang sama diperoleh data atau jawaban yang sama dari informan. Jika jawaban para informan berbeda maka data itu belum absah/akurat. Peneliti harus melakukan triangulasi

lagi dengan cara check, recheck crosscheck sampai diperoleh data atau informan yang sama

- b. Ada kesamaan data antara hasil wawancara dengan hasil pengamatan
Jika data dari hasil wawancara itu tidak sama, maka data itu tidak absah/akurat. Peneliti harus melakukan triangulasi lagi dengan cara check, recheck, crosscheck sampai diperoleh data atau informan yang sama.

1.8.5 Teknik Analisa Data

Data yang telah penulis kumpulkan, dan analisis secara kualitatif yaitu jenis data yang berbentuk informasi baik secara lisan maupun tulisan yang bersifat bukan angka. Dengan menggunakan analisis data dalam metode kualitatif dilakukan dengan cara menganalisis secara mendalam data deskriptif yang diperoleh dari informasi secara lisan (wawancara) dari para informan serta hasil observasi lalu dipilih-pilih atau menyaring mana data yang dibutuhkan atau tidak. Setelah dikelompokkan data tersebut penulis jabarkan dengan bentuk teks agar lebih dimengerti, dan penulis menarik sebuah kesimpulan dari data tersebut sehingga dapat menjawab masalah penelitian.

Untuk menganalisis berbagai fenomena di lapangan tahap-tahapannya sebagai berikut :

1. Reduksi Data

Proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan lapangan. Langkah ini

bertujuan untuk memilih informasi mana yang sesuai dan mana yang tidak sesuai dengan masalah penelitian.

2. Display Data

Setelah data dieduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplay data, penyajian data diarahkan agar data hasil reduksi terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga makin mudah dipahami. Penyajian dalam bentuk naratif. Pada langkah ini, peneliti berusaha menyusun data yang relevan sehingga menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Prosesnya dapat dilakukan dengan cara menampilkan dan membuat hubungan antara fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu ditindak lanjuti untuk mencapai tujuan penelitian. Display data yang baik merupakan satu langkah penting untuk menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal.

3. Verifikasi Data

Peneliti berusaha memperoleh makna dari berbagai data yang telah peneliti kumpulkan lalu dibuat pola, model, tema, hubungan, dan persamaan terhadap hal-hal yang sering muncul.

4. Penarikan kesimpulan

Dilakukan secara cermat dengan melakukan verifikasi berupa tinjauan ulang pada catatan-catatan lapangan sehingga data-data yang ada teruji validitasnya

1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

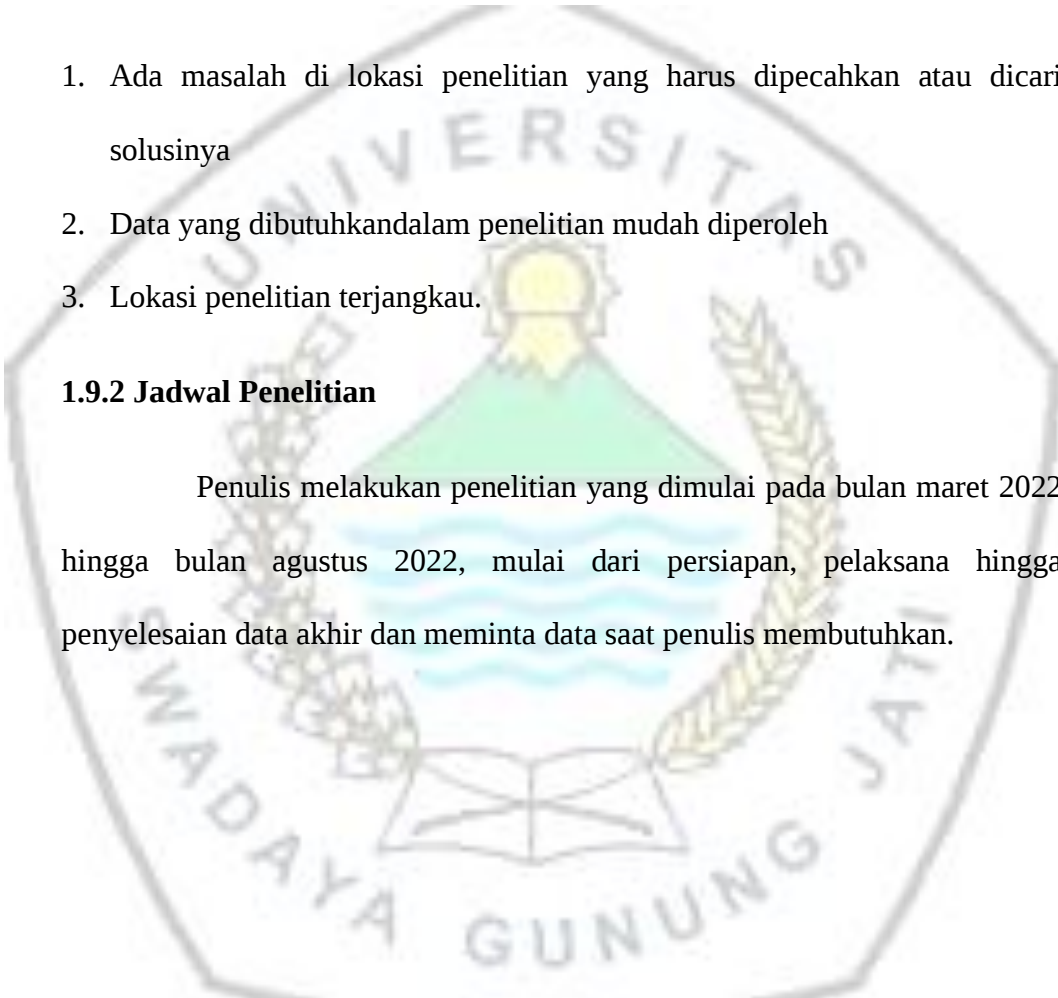
Lokasi penelitian penulis lakukan di kantor Kecamatan Ligung Kabupaten Majalengka.

Adapun alasan peneliti memilih lokasi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Ada masalah di lokasi penelitian yang harus dipecahkan atau dicari solusinya
2. Data yang dibutuhkan dalam penelitian mudah diperoleh
3. Lokasi penelitian terjangkau.

1.9.2 Jadwal Penelitian

Penulis melakukan penelitian yang dimulai pada bulan maret 2022 hingga bulan agustus 2022, mulai dari persiapan, pelaksana hingga penyelesaian data akhir dan meminta data saat penulis membutuhkan.



Adapun Jadwal Penelitiannya sebagai berikut:

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

[illegible]