

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di era revolusi industri 4.0 semua aspek kehidupan dituntut untuk berubah mulai dari perubahan pola pikir hingga gaya hidup manusia yang disebut dengan peristiwa global. Sehingga bangsa Indonesia khususnya siap menanggapi dan menyikapi tantangan dengan cepat dan tepat agar Indonesia dapat bersaing dengan negara lain. Menghadapi perubahan yang terjadi agar tidak mengalami ketertinggalan dengan negara lain maka pemerintah harus sudah siap untuk melakukan tindakan agar tatanan dan kinerja pemerintahan melalui para birokrat dan aparatur sipil negara nya menjadi lebih berdaya guna dan bersaing guna.

Seorang pegawai menjadi bagian terpenting dalam menjalankan aktifitas maupun fungsi dalam suatu organisasi atau instansi. Mempunyai pegawai dengan kinerja yang baik akan banyak memberikan dampak positif terhadap perkembangan instansi tersebut. Menurut Robbins (dalam Edy Sutrisno 2015 : 180) :

Kinerja merupakan wujud hasil kerja yang dihasilkan oleh seseorang. Kinerja digunakan sebagai dasar penilaian atau evaluasi dan sistem yang merupakan kekuatan penting untuk memengaruhi perilaku karyawan.

Untuk mengetahui tingkat kinerja tersebut diperlukan adanya suatu alat untuk mengukur seberapa kinerja tersebut. Menurut Mathis dan Jackson (2011 : 382) :

“Pengukuran kinerja adalah suatu proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibanding dengan standar hasil dan mengkomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan”.

Hasil dari sebuah proses evaluasi atau penilaian kinerja akan menjadi bahan pertimbangan bagi pimpinan untuk mengontrol pegawai, melakukan perubahan posisi jabatan, serta dapat memberikan perubahan standar kerja pegawai. Selain itu informasi yang didapat dari hasil penilaian kinerja dapat dipergunakan juga untuk merancang sebuah strategi yang lebih baik untuk kepentingan instansi.

Proses penilaian ini tentunya harus teliti dan akurat agar hasil yang didapat tetap objektif. Namun dalam melakukan penilaian kinerja di tiap organisasi maupun instansi terkadang merasa tidak akurat dan efektif. Pelaksanaan nya yang dilakukan secara manual bisa menghabiskan banyak waktu, tenaga, dan biaya serta hasil yang didapat juga terkadang tidak berdampak langsung bagi kemajuan organisasi. Hal tersebut dapat terjadi karena standar penilaian yang ditentukan tidak tepat. Beruntungnya di era teknologi yang serba digital ini kegiatan penilaian kinerja karyawan sudah dipermudah dengan adanya aplikasi yang berbasis *Android* guna mengukur penilaian kinerja pegawai.

Keberhasilan pembangunan nasional tidak lepas dari peran dan fungsi organisasi pemerintah yang mengemban tugas-tugas pemerintahan. Keberhasilan organisasi pemerintah dalam mencapai tujuan sangat mendukung tercapainya tujuan pembangunan nasional. Dalam rangka pencapaian tujuan nasional dan tujuan pembangunan nasional tersebut diperlukan peran serta Pegawai Negeri Sipil sebagai unsur aparatur negara, abdi negara, dan abdi masyarakat yang tugasnya adalah untuk melaksanakan pemerintahan dan tugas pembangunan.

Di provinsi Jawa Barat sendiri menyikapi dinamika penyelenggaraan pembangunan dan mendukung pencapaian target pembangunan 2018-2023 melalui Badan Kepegawaian Daerah sudah mencoba meluncurkan aplikasi penilaian kinerja yang terintegrasi dengan presensi mobile pegawai dan pelayanan kepegawaian berbasis *Android* dan *IOs* guna mengukur kinerja setiap (ASN) aparatur sipil negara yang bertanggung jawab terhadap provinsi, aplikasi tersebut dinamakan K-Mob (*Kinerja Mobile*) . Dasar hukum diperlakukannya K-Mob dituangkan dalam Peraturan Pemerintah No.30 tahun 2019 Peraturan Gubernur Jawa Barat. Sifat dari K-Mob itu sendiri terbuka dan digunakan sebagai alat kendali kehadiran dan kinerja sekaligus dasar pemberian tambahan penghasilan pegawai setiap bulan dan terhubung dengan penilaian kinerja tahunan. Dalam perjalanan nya aplikasi yang baru dibuat ini ternyata masih menyimpan beberapa kendala dalam penggunaannya, oleh karena itu berdasar penjelasan diatas peneliti tertarik untuk membuat sebuah penelitian terkait dengan efektivitas penggunaan dan kegunaan daripada aplikasi K-Mob , maka dari itu peneliti membuat judul “ **EFEKTIVITAS APLIKASI PENILAIAN KINERJA BERBASIS ANDROID TERHADAP PENILAIAN KINERJA PEGAWAI** (Studi Kasus Aplikasi *K-Mob* pada Aparatur Sipil Negara di Kantor SAMSAT Kota Cirebon)“.

1.2 Rumusan Masalah

Berpedoman pada latar belakang penelitian dapat dirumuskan rumusan masalahnya *problem statement* atau (Pernyataan Masalah) sebagai berikut :

“Seberapa optimalkah aplikasi K-Mob dalam menilai kinerja pegawai ASN di kantor SAMSAT Kota Cirebon?”

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada masalah di atas maka identifikasi masalah dapat dirumuskan sebagai berikut:

- a. Bagaimana efektivitas aplikasi K-Mob terhadap penilaian kinerja ASN di kantor SAMSAT kota Cirebon?
- b. Hambatan-hambatan apa saja yang ditemukan pada aplikasi K-Mob terhadap penilaian kinerja ASN di kantor SAMSAT kota Cirebon?
- c. Bagaimanakah upaya-upaya dalam mengatasi hambatan pada efektivitas aplikasi K-Mob terhadap penilaian kinerja ASN di kantor SAMSAT kota Cirebon?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mengetahui efektivitas aplikasi K-Mob terhadap penilaian kinerja ASN di kantor SAMSAT kota Cirebon
- b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan apa saja yang ditemukan pada aplikasi K-Mob terhadap penilaian kinerja ASN di kantor SAMSAT kota Cirebon
- c. Untuk mengetahui upaya-upaya atau strategi dalam mengatasi hambatan pada efektivitas aplikasi K-Mob terhadap penilaian kinerja ASN di kantor SAMSAT kota Cirebon

1.5 Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1.5.1 Kegunaan Teoritis

1. Mengembangkan ilmu dan pengetahuan bagi peneliti mengenai peran aplikasi K-Mob terhadap penilaian kinerja pegawai di kantor Samsat kota Cirebon.
2. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan ilmu pengetahuan khususnya mengenai fungsi dan peran aplikasi penilaian kinerja berbasis android di kantor Samsat kota Cirebon.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Untuk mengevaluasi dan memperbaiki cara dan fungsi aplikasi penilaian kinerja berbasis android di kantor Samsat kota Cirebon.
2. Mudah-mudahan hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi peneliti dan para pegawai dalam rangka program digitalisasi di kantor Samsat kota Cirebon.

1.6 Kerangka Pemikiran

1.6.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas menurut Robbins (dalam Indrawijaya 2014 : 175) adalah sebagai berikut :

Efektivitas dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian organisasi atau tujuan jangka pendek (tujuan) dan jangka panjang (cara). Pemilihan itu mencerminkan konstituen strategi, minat mengevaluasi dan tingkat kehidupan organisasi.

Menurut Akmal (dalam Priansa dan Garnida 2013 : 11) menggambarkan bahwa pengertian efektivitas adalah pencapaian usaha yang sesuai dengan rencananya (*doing the right things*) atau rencana hasil dibandingkan dengan realisasi hasil.

Sementara menurut Handoko (dalam Mutiarin dan Zaenudin 2014 : 96) efektivitas adalah kemampuan untuk memilih tujuan yang tepat atau peralatan yang tepat untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Persepsi tentang efektivitas sesungguhnya bersumber dari salah satu kriteria Ilmu Administrasi Negara yang berkembang secara alami ke dalam berbagai aktivitas kehidupan manusia untuk mencapai tujuan yang tepat guna dan hasil.

Persoalan efektivitas sebenarnya tidak terbatas pada keadaan yang bersifat konstitusional saja melainkan terdapat pada seluruh aspek kehidupan manusia

dengan berbagai atributnya. Sebagaimana telah disebutkan bahwa salah satu kriteria dari administrasi sebagai ilmu pengetahuan adalah efektivitas yang sebenarnya tidak dapat dipisahkan dengan kriteria lainnya, yaitu rasionalitas dan efisiensi. Ketiga kriteria ini merupakan suatu kesatuan yang saling melengkapi dalam rangka keberhasilan dari berbagai kegiatan manusia dalam suatu organisasi. Menurut Makmur (2011 : 5) menyebutkan segi kriteria efektivitas, yang unsur-unsurnya antara lain :

1. Ketepatan penentuan waktu
2. Ketepatan perhitungan biaya
3. Ketepatan dalam pengukuran
4. Ketepatan dalam penentuan pilihan
5. Ketepatan berfikir
6. Ketepatan dalam melakukan perintah
7. Ketepatan dalam menentukan tujuan
8. Ketepatan sasaran

Menurut Campbell J.P (dalam Mutiarin dan Zaenuddin, 2014 : 96) pengukuran efektivitas secara umum dan yang paling menonjol adalah :

1. Keberhasilan program
2. Keberhasilan sasaran
3. Kepuasan terhadap program
4. Tingkat *input* dan *output*
5. Pencapaian tujuan menyeluruh.

1.6.2 Kinerja

Kinerja merupakan istilah yang berasal dari *job performance* atau *actual performance* (prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai seseorang).

Menurut Robbins (dalam Edy Sutrisno 2015 : 180) :

Kinerja merupakan wujud hasil kerja yang dihasilkan oleh seseorang. Kinerja digunakan sebagai dasar penilaian atau evaluasi dan sistem yang merupakan kekuatan penting untuk memengaruhi perilaku karyawan. Penilaian kinerja mempunyai tujuan untuk memotivasi para karyawan dalam mencapai sasaran organisasi dan dalam mematuhi perilaku yang telah

ditetapkan sebelumnya agar membuahkan tindakan dan hasil yang diinginkan.

Robert L.Mathis dan John H. Jackson (2011 : 378) mengatakan bahwa kinerja pada dasarnya adalah apa yang dilakukan dan tidak dilakukan karyawan. Indikator kinerja dalam penelitian ini adalah :

1. Kuantitas pekerjaan yang diberikan pimpinan kepada karyawan / kuantitas pekerjaan pada suatu bagian.
2. Kualitas hasil pekerjaan yaitu menilai baik tidaknya hasil pekerjaan karyawan.
3. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan tugas, para karyawan tidak hanya dituntut untuk cepat namun juga harus sesuai dalam menyelesaikan tugas sesuai harapan pimpinan
4. Kehadiran, dengan kehadiran menunjukkan semangat kerja bagi karyawan.
5. Kemampuan bekerjasama dengan baik dengan rekan satu tim atau dengan tim yang lain.

1.6.3 Penilaian Kinerja

Menurut Robert L. Mathis dan John H. Jackson (dalam Irham Fahmi 2015 : 65) :

Penilaian kinerja merupakan proses mengevaluasi seberapa baik karyawan mengerjakan pekerjaan mereka ketika dibandingkan dengan suatu set standar, dan kemudian mengkomunikasikan informasi tersebut.

Sinambela (2019:145) :

“Evaluasi kinerja adalah suatu aktivitas yang dilaksanakan untuk menyediakan informasi tentang sejauh mana suatu pekerjaan telah dicapai, bagaimana perbedaan pencapaian pekerjaan tersebut dengan standar yang telah ditentukan sebelumnya, serta bagaimana manfaat yang telah dikerjakan itu bila dibandingkan dengan harapan-harapan yang diinginkan.”

Penilaian kinerja karyawan yang dikemukakan Leon C. Mengginson (dalam A.A

Anwar Prabu Mangkunegara 2017 : 9) adalah sebagai berikut :

Penilaian kinerja adalah suatu proses yang digunakan pimpinan untuk menentukan apakah seseorang karyawan melakukan pekerjaan nya sesuai dengan tugas dan tanggungjawabnya.

Selanjutnya Andrew E. Sikula (dalam A.A Anwar Prabu Mangkunegara 20017:10) mengemukakan bahwa penilaian pegawai merupakan evaluasi yang sistematis dari pekerjaan pegawai dan potensi yang dapat dikembangkan.

Dari pendapat beberapa ahli tersebut dapat disimpulkan bahwa penilaian kinerja adalah penilaian yang dilakukan secara sistematis untuk mengetahui hasil pekerjaan karyawan dan kinerja organisasi.

1.6.4 Aplikasi *Mobile Android*

1.6.4.1 Aplikasi *Mobile*

Menurut Wikipedia, pengertian aplikasi adalah program yang digunakan orang untuk melakukan sesuatu pada sistem komputer. *Mobile* dapat diartikan sebagai perpindahan yang mudah dari satu tempat ke tempat yang lain, misalnya telepon *mobile* berarti bahwa terminal telepon yang dapat berpindah dengan mudah dari satu tempat ke tempat lain tanpa terjadi pemutusan atau terputusnya komunikasi. Sistem aplikasi *mobile* merupakan aplikasi yang dapat digunakan walaupun pengguna berpindah dengan mudah dari satu tempat ketempat lain lain tanpa terjadi pemutusan atau terputusnya komunikasi. Aplikasi ini dapat diakses melalui perangkat nirkabel seperti pager, seperti telepon seluler dan PDA (*Personal Digital Assistant*).

Adapun karakteristik perangkat *mobile* yaitu:

1. Ukuran yang kecil: Perangkat *mobile* memiliki ukuran yang kecil. Konsumen menginginkan perangkat yang terkecil untuk kenyamanan dan mobilitas mereka.

2. *Memory* yang terbatas: Perangkat *mobile* juga memiliki *memory* yang kecil, yaitu *primary* (RAM) *Random Assist Memory* dan *secondary* (disk).
3. Daya proses yang terbatas: Sistem *mobile* tidaklah setangguh rekan mereka yaitu *desktop*.
4. Mengkonsumsi daya yang rendah: Perangkat *mobile* menghabiskan sedikit daya dibandingkan dengan mesin *desktop* (tampilan layar monitor).
5. Kuat dan dapat diandalkan: Karena perangkat *mobile* selalu dibawa kemana saja, mereka harus cukup kuat untuk menghadapi benturan-benturan, gerakan, dan sesekali tetesan-tetesan air.
6. Konektivitas yang terbatas: Perangkat *mobile* memiliki *bandwith* (lebar pita) rendah, beberapa dari mereka bahkan tidak tersambung.
7. Masa hidup yang pendek: Perangkat-perangkat konsumen ini menyala dalam hitungan detik kebanyakan dari mereka selalu menyala.

1.6.4.2 Pengertian *Android*

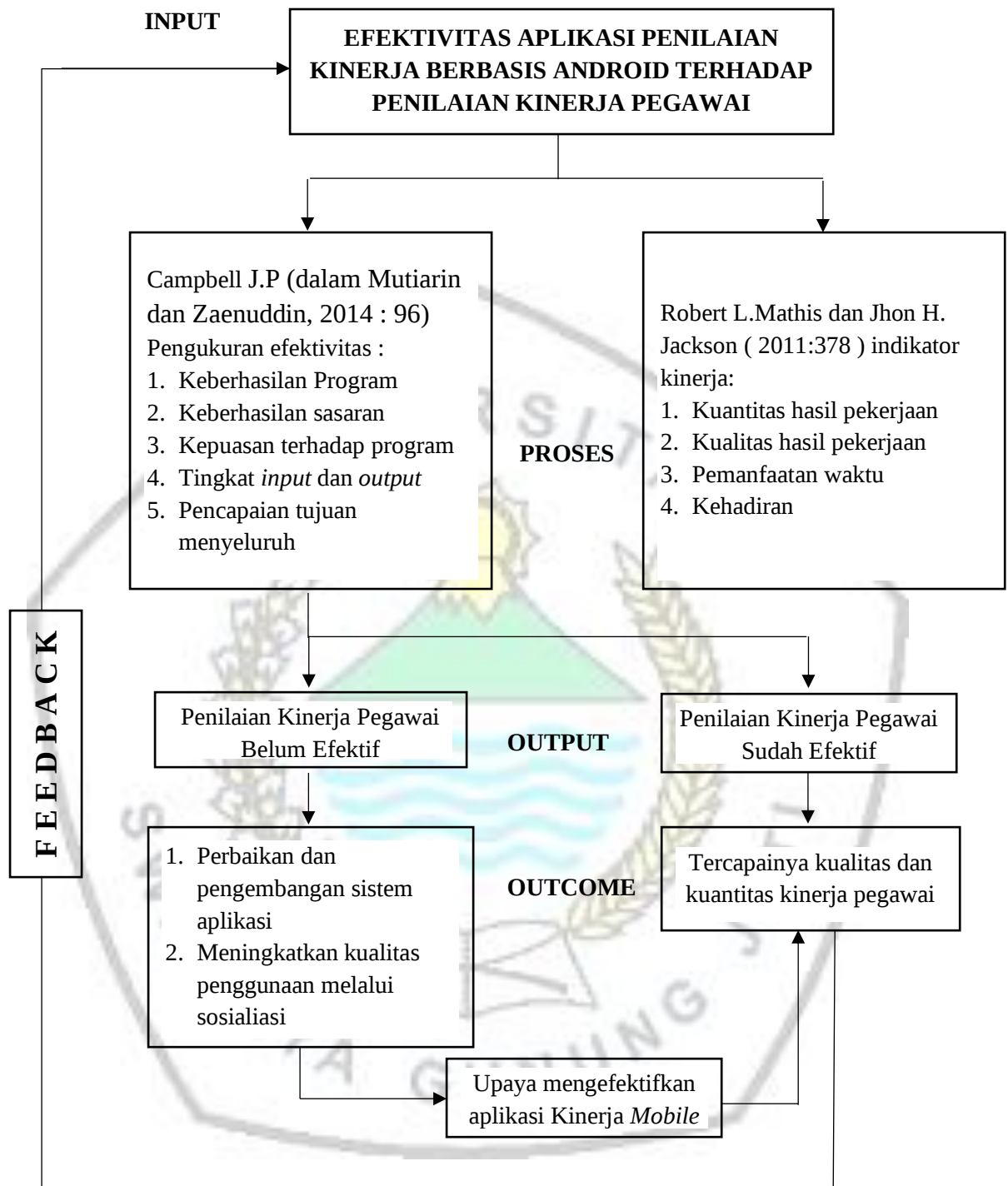
Menurut Nasruddin Safaat Pemrograman aplikasi *mobile smartphone* dan *tablet PC* berbasis *Android* (2012 : 1) :

“*Android* adalah sebuah sistem operasi pada handphone yang bersifat terbuka dan berbasis pada sistem operasi *Linux*. *Android* bisa digunakan oleh setiap orang yang ingin menggunakannya pada perangkat mereka. *Android* menyediakan platform terbuka bagi para pengembang untuk menciptakan aplikasi mereka sendiri yang akan digunakan untuk bermacam peranti bergerak”.

Awalnya, *GoogleInc.* membeli *Android Inc.*, pendatang baru yang membuat peranti lunak untuk ponsel. Kemudian untuk mengembangkan *Android*, dibentuklah *Open Handset Alliance*, konsorsium dari 34 perusahaan peranti keras, peranti lunak, dan telekomunikasi, termasuk *Google*, *HTC*, *Intel*, *Motorola*,

Qualcomm, *T-Mobile*, dan *Nvidia*. Pada saat perilisan perdana *Android*, 5 November 2007, *Android* bersama *Open Handset Alliance* menyatakan mendukung pengembangan standar terbuka pada perangkat seluler. Di lain pihak, *Google* merilis kode–kode *Android* di bawah lisensi *Apache*, sebuah lisensi perangkat lunak dan standar terbuka perangkat seluler. Dari uraian di atas, kerangka pemikiran sebagai berikut :





Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

1.7 Definisi Operasional dan Konsep Parameter Penelitian

Adapun definisi operasional dan konsep parameter penelitian adalah sebagai berikut :

1.7.1 Definisi Operasional

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

- a. Kinerja pegawai atau *performance* adalah suatu prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang dicapai oleh seseorang. Kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan fungsinya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya.
- b. Studi kasus adalah suatu kegiatan yang mempelajari dan memahami masalah yang kompleks yang bertujuan untuk menentukan faktor-faktor apa saja yang dapat membuat kesuksesan dan kegagalan pada suatu organisasi.
- c. Kantor Samsat Kota Cirebon adalah salah satu kantor daerah dimana para pegawainya menangani pendapatan daerah yang diambil dari pajak kendaraan bermotor baik kendaraan roda dua maupun roda empat.

1.7.2 Parameter Konsep Penelitian

Adapun parameter konsep penelitian adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1
Parameter Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Efektivitas Menurut Campbell J.P (dalam Mutiarin dan Zaenuddin, 2014 : 96)	Keberhasilan Program	• Kemampuan organisasi untuk menyesuaikan perubahan pada program • Kemampuan operasional dalam melaksanakan program-program kerja yang sesuai dengan tujuan
	Keberhasilan Sasaran	Efisiensi sistem dan pekerjaan dalam organisasi
	Kepuasan terhadap Program	Rasa puas dan tidak puas pegawai terhadap kualitas produk atau jasa dan sistem yang dihasilkan
	Tingkat <i>Input</i> dan <i>Output</i>	Efisiensi dilihat dari perbandingan antara <i>input</i> dan <i>output</i>
	Pencapaian Tujuan Menyeluruh	Penilaian umum dengan sebanyak mungkin kriteria tunggal
Konsep	Dimensi	Parameter
Kinerja Pegawai Mathis (2011:378), kinerja karyawan mempengaruhi seberapa banyak mereka memberi kontribusi kepada organisasi	Kuantitas Kerja	Standar kerja ditentukan oleh organisasi
	Kualitas Kerja	Kerapihan dan Ketelitian
	Pemanfaatan Waktu	Pekerjaan diselesaikan dengan tuntas dan tepat waktu
	Kehadiran	Kehadiran memberikan semangat bagi karyawan melalui tunjangan-tunjangan dan bonus insentif

1.8 Metode Penelitian dan Teknik Pemilihan Informan

1.8.1 Metode Penelitian

Dalam Sugiyono (2016 : 1) pada dasarnya suatu metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan suatu data dengan kegunaan tertentu. Berdasarkan dari hal tersebut terdapat empat kunci yang harus diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan dan kegiatan. Dengan cara ilmiah berarti suatu kegiatan penelitian harus didasarkan pada ciri-ciri keilmuan yaitu rasional, empiris, dan sistematis.

Metode penelitian yang diambil oleh peneliti adalah metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus dimana jenis pendekatan studi kasus ini merupakan jenis pendekatan yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami sebuah kejadian atau masalah yang telah terjadi dengan mengumpulkan berbagai macam informasi yang kemudian diolah untuk mendapatkan sebuah solusi agar masalah yang diungkap dapat terselesaikan.

Beberapa karakteristik dari suatu studi kasus yaitu : (1) mengidentifikasi “kasus” untuk sebuah studi, (2) kasus tersebut merupakan sebuah “sistem yang terikat” oleh waktu dan tempat, (3) studi kasus menggunakan berbagai sumber informasi dalam pengumpulan datanya untuk memberikan gambaran secara terinci dan mendalam tentang respons dari suatu peristiwa.

Berdasarkan paparan diatas dapat diungkapkan bahwa apabila kita akan memilih studi untuk suatu kasus, dapat dipilih dari beberapa program studi atau sebuah program studi dengan menggunakan berbagai sumber informasi yang

meliputi antarlain : wawancara, observasi, dokumentasi, laporan, dan materi audio-visual.

1.8.2 Teknik Pemilihan Informan

Dalam Sugiyono (2014 : 218) sebuah penelitian ilmiah hal yang harus dipahami adalah dalam menentukan informan kunci dan informan pendukung yang terdiri dari informan yang berkaitan dengan implementasi kebijakan yang menjadi objek penelitian. Adapun informan dapat diambil dari perekrutan tenaga sukarelawan.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam Sugiyono (2016 : 63) dalam penelitian ini peneliti menyusun laporan tersebut dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang diambil meliputi studi lapangan dan studi kepustakaan dengan penjelasan sebagai berikut:

1. Studi Lapangan

Suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian secara langsung dilapangan dilakukan melalui teknik sebagai berikut:

a. Wawancara

Penyusunan melalui tanya jawab langsung dengan informan yaitu Kepala Pusat UPTD P3D (Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah) Samsat kota Cirebon, Kasubag TU UPTD P3D Samsat kota Cirebon, dan para ASN nya.

b. Observasi

Penyusunan melalui pengamatan langsung terhadap objek dan masalah yang diteliti tetapi tidak terlibat langsung dalam proses kerja.

c. Dokumentasi

Penyusunan dengan cara melakukan suatu pengabadian suatu moment kegiatan dengan menggunakan kamera sebagai tanda bukti bahwa sudah melakukan suatu penelitian.

2. **Studi Kepustakaan**

Penyusunan dilakukan dengan cara mengumpulkan data-data dari sumber-sumber tertulis antara lain: buku-buku, jurnal ilmiah terdahulu, perundang-undangan, dokumen-dokumen yang ada hubungan nya dengan masalah yang penyusun teliti.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Dalam Sugiyono (2016 : 117) ada beberapa faktor yang mempengaruhi keabsahan data peneliti kualitatif, antara lain: sumber data penelitian, nilai subjektivitas, metode pengumpulan. Banyak hasil penelitian kualitatif diragukan kebenarannya karena beberapa hal, yaitu subjektivitas peneliti merupakan hal domain dalam penelitian kualitatif, alat penelitian yang diandalkan adalah wawancara dan observasi mengandung banyak kelemahan ketika dilakukan secara terbuka dan apalagi tanpa kontrol. Sumber data kualitatif yang kurang kredibel akan mempengaruhi hasil akurasi penelitian.

Oleh karena itu dibutuhkan beberapa acara untuk meningkatkan keabsahan data penelitian kualitatif yaitu kredibilitas, dependabilitas, konfirmabilitas.

1. **Kredibilitas**

Dalam Sugiyono (2016 : 121) apakah proses dan hasil penelitian dapat diterima atau dipercaya. Beberapa kriteria dalam menilai adalah lama penelitian, observasi yang detail, triangulasi, *peer debriefing*, analisis kasus *negative*, membandingkan dengan hasil penelitian lain, dan member check.

Cara memperoleh tingkat kepercayaan hasil penelitian yaitu:

- a. Memperpanjang masa pengamatan memungkinkan peningkatan derajat kepercayaan data yang dikumpulkan.
- b. Pengamatan yang terus-menerus untuk menentukan ciri dan unsur-unsur dalam situasi yang sangat relevan dengan persoalan atau isu yang sedang diteliti.
- c. Triangulasi : pemeriksaan keabsahan data dengan memanfaatkan suatu pembandingan terhadap data tersebut.
- d. *Peer Debriefing* : mengekspos hasil sementara atau hasil akhir dengan rekan-rekan dalam bentuk diskusi analitik.
- e. *Member Check* yaitu menguji kemungkinan dugaan yang berbeda dan mengembangkan pengujian untuk mengecek analisis, mengaplikasikan pada data, serta dengan mengajukan pertanyaan tentang data.

2. Dependability

Dalam Sugiyono (2016 : 131) apakah hasil penelitian sudah mengacu pada konsistensi peneliti dalam mengumpulkan data dan membuat interpretasi untuk menarik kesimpulan secara cermat.

3. Konfirmabilitas

Apakah data penelitian sudah benar-benar dapat dibuktikan kebenarannya secara objektif.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Dalam Sugiyono (2016 : 87) dalam penelitian kualitatif, teknik analisis data yang digunakan sudah jelas yaitu diarahkan untuk menjawab rumusan masalah atau menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya di dalam proposal. Dalam penelitian kali ini data diperoleh dari berbagai sumber dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus menerus sampai datanya jenuh.

Analisis data kualitatif adalah bersifat induktif, yaitu analisa berdasarkan data yang diperoleh selanjutnya dikembangkan menjadi hipotesis. Proses analisis data dalam penelitian ini dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan, dan setelah selesai dilapangan. Namun dalam penelitian yang dilakukan oleh peneliti, analisis data lebih difokuskan selama proses dilapangan.

Menurut Robert K.Yin (2019 : 103) :

“Studi kasus adalah salah satu metode penelitian ilmu sosial. Selain studi kasus masih ada metode yang lain seperti eksperimen, historis, survey dan analisis informasi dokumenter”.

Penelitian studi kasus adalah salah satu metode yang unggul untuk membawa kita untuk memahami masalah yang kompleks dan dapat menambah kekuatan untuk apa yang sudah diketahui dalam penelitian sebelumnya.

Pada sebuah studi kasus mengidentifikasi dapat dilakukan dengan bukti sebagai berikut:

- a. Dokumentasi-dokumentasi, dalam kepentingan triangulasi bukti dokumen-dokumen ini berfungsi untuk menguatkan bukti-bukti dari sumber lain.
- b. Arsip dokumen yang didapatkan dari layanan catatan dari peneliti, pencatatan organisasi, survey, daftar nama-nama dan berbagai pencatatan lain nya.
- c. Wawancara, baik itu dalam bentuk wawancara terbuka, wawancara terstruktur, wawancara terfokus.
- d. Pengamatan langsung, terjadi ketika kunjungan lapangan dilakukan selama studi kasus. Teknik ini berguna untuk memberikan informasi tambahan tentang topik yang sedang dipelajari.

Analisis data yang dilakukan adalah analisis data deskriptif yaitu menganalisis data dengan cara menggambarkan atau mendeskripsikan data-data yang telah terkumpul sebagaimana seperti kita membuat sebuah kesimpulan yang berlaku untuk umum secara mendalam dari berbagai data yang diperoleh.

Analisis data yaitu mengurutkan atau mengorganisasikan data kedalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema.

Dalam Sugiyono (2016 : 89-99) Adapun tahap-tahap yang digunakan dalam dalam analisis data adalah sebagai berikut :

- a. Reduksi data yaitu proses pemilihan data-data yang sudah diperoleh itu dikumpulkan, dirinci secara sistematis, lalu di tulis apa saja yang menjadi pokok-pokok dalam fokus penelitian, sehingga diharapkan memberikan gambaran dan analisis yang tajam.
- b. Display data yaitu penyajian data dalam bentuk uraian, tabel, gambar, grafik dan sebagainya.
- c. Verifikasi dan penarikan kesimpulan yaitu suatu bentuk usaha untuk memperoleh makna dari berbagai data yang dikumpulkan, kemudian dibuat pola, model, tema dan dibuat persamaan terhadap hal-hal yang penting.



1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Adapun lokasi dan rencana jadwal penelitian adalah sebagai berikut:

1.9.1 Lokasi Penelitian:

Lokasi yang peneliti lakukan adalah dikantor Samsat Kota Cirebon, berada di Jalan Pemuda No.44 Sunyaragi, Kota Cirebon. Dengan alasan sebagai berikut :

- a) Adanya permasalahan yang harus di teliti dan dicari solusi nya oleh penulis
- b) Informasi dan data mudah di dapatkan
- c) Lokasi terjangkau

1.9.2 Jadwal Penelitian

Jadwal penelitian bersifat fleksibel dan dimulai dari persiapan sampai dengan sidang skripsi. Dimulai pada bulan April sampai dengan bulan Agustus 2020, dibawah ini merupakan Tabel Jadwal Penelitian :



Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

[illegible]

