

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang Masalah

Setiap organisasi baik besar maupun kecil pasti mempunyai tujuan yang akan dicapai, untuk mencapai tujuan tersebut setiap organisasi harus mempunyai suatu unit yang mengelola segala yang berhubungan dengan kegiatan administrasi. Kegiatan administrasi merupakan kegiatan yang cakupannya luas, biasanya semua kegiatan administrasi diolah di unit tersendiri yang disebut dengan bagian administrasi, tata usaha, sekretariat, kantor dan lain sebagainya. Hasil atau produk dari kantor akan diterima oleh kantor yang pada akhirnya akan berhubungan dengan kearsipan. Jadi segala sesuatu kegiatan administrasi pada dasarnya akan berkaitan dengan kearsipan yang menyimpan semua formulir, surat-surat atau arsip penting dengan baik yang membuat kegiatan administrasi berjalan dengan baik pula.

Kearsipan merupakan salah satu macam pekerjaan kantor baik badan usaha pemerintahan maupun badan usaha swasta. Kearsipan menyangkut pekerjaan yang berhubungan dengan penyimpanan warkat, surat-surat dan dokumen-dokumen kantor lainnya. Kearsipan juga memegang peranan bagi kelancaran jalannya organisasi, yaitu sebagai pusat ingatan bagi organisasi dan juga sebagai sumber informasi tertulis. Kearsipan juga memiliki nilai dan peranan penting karena arsip merupakan bahan bukti resmi mengenai penyelenggaraan administrasi pemerintahan dan kehidupan kebangsaan, Bangsa Indonesia dalam

rangka usaha meningkatkan daya guna dan tepat guna administrasi aparatur negara. Tujuan kegiatan kearsipan yang diselenggarakan oleh pemerintah dimaksudkan untuk menjamin keselamatan pertanggungjawaban nasional tentang perencanaan, pelaksanaan dan penyelenggaraan kehidupan kebangsaan serta untuk menyediakan bahan pertanggungjawaban tersebut bagi kegiatan pemerintahan.

Salah satu kegiatan kearsipan yang utama yaitu melakukan penyimpanan sistematis agar dapat terpelihara dengan baik dan mudah ditemukan jika suatu saat dibutuhkan seperti dikemukakan di atas, akan tetapi pada kenyataannya tidak semua kantor bisa melakukan pengelolaan arsip dengan baik, masih banyak juga kantor yang memerlukan perhatian dalam mengelola kearsipan, maka keberadaan arsip perlu mendapat perhatian khusus, sehingga keberadaan arsip di kantor benar-benar menunjukkan fungsi yang sesuai dan dapat mendukung penyelesaian pekerjaan yang dilakukan semua personil dalam organisasi.

Salah satu kegiatan kearsipan yang utama yaitu melakukan penyimpanan sistematis agar dapat terpelihara dengan baik dan mudah ditemukan jika suatu saat dibutuhkan seperti dikemukakan di atas, akan tetapi pada kenyataannya tidak semua kantor bisa melakukan pengelolaan arsip dengan baik, masih banyak juga kantor yang memerlukan perhatian dalam mengelola kearsipan, maka keberadaan arsip perlu mendapat perhatian khusus, sehingga keberadaan arsip di kantor benar-benar menunjukkan fungsi yang sesuai dan dapat mendukung penyelesaian pekerjaan yang dilakukan semua personil dalam organisasi.

Sistem kearsipan harus disesuaikan dengan peranan dan fungsi pokok serta komponen kerja yaitu manusia, peralatan, dan sistem kerja. Bila dipandang dari nilai pentingnya arsip, banyak orang mengatakan penting atau sangat penting bahkan seorang pakar kearsipan mengungkapkan bahwa dunia tanpa arsip adalah dunia tanpa memori, tanpa kepastian hukum, tanpa sejarah, tanpa kebudayaan dan tanpa ilmu pengetahuan, serta tanpa identitas kolektif.

Selain itu arsip bukan sekedar *by product*, tetapi arsip diciptakan dan diterima oleh organisasi dalam rangka pelaksanaan kegiatan organisasi yang berintegrasi pada segi akurasi dan efisien dan efektivitas.

Kearsipan juga sangat mempengaruhi jalannya suatu kualitas pelayanan publik dikarenakan kearsipan memiliki fungsi sebagai informasi yang berupa catatan atau rekaman berbagai aktivitas yang dilakukan oleh organisasi. Informasi yang telah diperoleh dapat mencegah duplikasi pekerjaan, menghemat waktu, dan membantu mencapai tujuan pekerjaan guna meningkatkan kualitas kantor dalam memberikan pelayanan publik agar lebih baik.

Kantor Kecamatan Gunungjati merupakan salah satu kantor pemerintahan yang melayani kepentingan umum yang tidak akan lepas dari kegiatan kearsipan. Kantor yang setiap harinya menangani pembuatan KTP, Kartu Keluarga ataupun surat-surat lainnya, membuat kantor tersebut memiliki berbagai macam arsip. Keberhasilan dalam pengelolaan arsip ditentukan oleh banyak hal. Faktor-faktor yang kerap kali membuat pengelolaan kearsipan menjadi kurang terarah yaitu seperti sistem penyimpanan, peralatan kearsipan, dan kurang adanya kendali terhadap pengelolaan arsip guna meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut.

Di Kantor Kecamatan Gunungjati pastinya ingin memiliki pengelolaan kearsipan yang baik guna menunjang kegiatan administrasi dan kualitas pelayanan publik agar lebih lancar. Dalam melaksanakan pengelolaan arsip di kantor Kecamatan Gunungjati masih belum sepenuhnya maksimal karena disebabkan oleh beberapa faktor tersebut antara lain: Masih adanya arsip yang tertumpuk dan tidak tertata dengan rapih disebabkan masih kurangnya peralatan atau fasilitas untuk pengelolaan arsip.

Berdasarkan latar belakang masalah tersebut penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul sebagai berikut : **“Pengelolaan Arsip dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon”**



1.2 Rumusan Masalah

Melihat dari latar belakang masalah tersebut diatas, penulis mengemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah belum optimalnya pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon.

1.3 Identifikasi Masalah

1. Bagaimana pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon?
2. Faktor-faktor yang menghambat pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon ?
3. Upaya mengatasi hambatan pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Gunung Jati ?

1.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan Penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Bagaimana pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Kecamatan Gunung Jati Kabupaten Cirebon?
2. Faktor-faktor yang menghambat pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Gunung Jati?
3. Upaya mengatasi hambatan pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Gunung Jati ?

1.5 Kegunaan Penelitian

5.1 Secara Teoritis

Diharapkan bagi penulis dapat mengembangkan ilmu administrasi dan manajemen, terutama tentang kajian tentang pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor Kecamatan Gunungjati .

5.2 Secara Praktis

Diharapkan dapat memberikan masukan untuk melakukan penyempurnaan dalam pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Gunung jati kabupaten cirebon

1.6 Kerangka Pemikiran

1.6.1 Arsip

Ditinjauan dari segi bahasa, istilah arsip dalam bahasa Belanda ,arsip dikenal dengan istilah *archieff*, di inggris dikenal dengan istilah *records*, di yunani di kenal dengan istilah *arche*, di Prancis dikenal dengan istilah *archives*. Kata-kata tersebut mengandung arti yang sama , yaitu catatan tertulis yang disimpan.

Undang-undang Nomor 43 tahun 2009 tentang karsipan disebutkan bahwa arsip adalah rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, pemerintah daerah, lembaga pendidikan , perusahaan ,organisasi kemasyarakatan , dan perseorangan dalam pelaksanaan kehidupan bermasyarakat, berbangsa,dan bernegara.

Menurut *weisinger* (2011:10) dalam Muhidin (2016:2) menyebutkan bahwa :

“ arsip adalah bagian dari semua dokumen yang masuk atau yang telah dibuat oleh organisasi dan kumpulan dokumen yang berisi informasi tentang tindakan ,keputun,dan operasi yang telah terjadi dalam organisasi.”

Menurut *Ricks* (1992) dalam Muhidin (2016:2) menyebutkan bahwa :

“Arsip adalah suatu informasi yang terekam dalam media dan bentuk apapun , yang dibuat atau diterima oleh organisasi dalam rangka operionl organisasi”

Pemahaman sederhana dapat dinyatakan bahwa arsip merupkn salah satu produk kantor (*Office Work*). Artinya , kearsipan merupakan salah satu jenis pekerjaan kantor atau pekerjaan tata usaha , yang dilakukan badan badan pemerintah, maupun badan swasta. Kearsipan menyangkut pekerjaan yang berhubungan dengan penyimpanan warkat atau urat-surat , dan dokumen – dokumen kantor lainnya. Kegiatan yang berhubungan dengan penyimpanan surat-surat dan dokumen inilah yang selanjutnya disebut kearsipan. Kearsipan memegang peran penting bagi kelanjutan jalannya suatu sistem pekerjaan.

Berdasarkan fungsi arsip dan kegunaanya , arsip dapat di bedakan menjadi arip Dinamis dan Arsip Statis. Arsip dinamis adalah arsip yang digunakan secara langsung dalam kegiatan pencipta arsip dan disimpan selama jangka waktu tertentu.

Yang termasuk arsip dinamis yaitu:

- a. Arsip Vital, yaitu yang keberadaanya merupakan peryaratan dasar bagi kelangsungan operasional pencipta arsip , tidak dapat diperbarui ,dan tidak tergantikan apabila rusak atau hilang.
- b. Arsip aktif adalah arsip yang masih dipakai terus-menerus bagi kelangsungan pekerjaan di unit organisasi / kantor.
- c. Arsip in-aktif yaitu arsip yang tidak lagi dipergunakan secara langsung karena nilainya yang semakin menurun di unit suatu organisasi / kantor.

Adapun arsip statis adalah arsip yang dihasilkan oleh pencipta arsip karena memiliki nilai guna kesejarahan, telah habis retensinya, dan berketerangan dipermanenkan yang telah diverifikasi, baik secara langsung untuk perencanaan , penyelenggaraan sehari-hari administrasi negara.

Pengelolaan arsip oleh organisasi sering dihadapkan pada kendala-kendala yang harus diatasi. Menurut Sadarmayanti (2003:23) dalam Muhidin (2016:15) terdiri dari sembilan masalah dalam pengelolaan karsipan yang harus dipecahkan yaitu :

1. Kurangnya pengertian tentang pentingnya arsip oleh anggota organisasi.
2. Kualifikasi persyaratan pegawai yang menangani pekerjaan Kearsipan tidak terpenuhi .
3. Brtambahnya volume arsip secara terus menerus mengakibatkan tempat dan peralatan yang tersedia tidak dapat menampung arsip lagi.

4. Belum adanya pedoman tata kearsipan yang diberlakukan secara baku sehingga tiap-tiap tugas melaksanakan pekrjaanya tanpa keseragaman dan tidak ada tujuan yang jelas.
5. Belum dibakukannya atau di budayakannya tentang pedoman tata cara peminjam arsip sehingga setiap pegawai meminjam arsip tanpa adanya peraturan yang jelas.
6. penggunaan arsip oleh pengguna atau oleh pihak yang membutuhkan dilakukan dengan jangka waktu yang lama dan kadang-kadang tidak dikembalikan . hal ini menghambat pihak lain yang juga membutuhkan arsip dimaksud.
7. Tidak dapat atau sulit di temukannya kembali arsip dengan cepat dan tepat jika diperlukan .
8. Adanya arsip yang diterima dan dikirim lepas dari pengawasan. Hal ini dimungkinkan karena pimpinan organisasi kurang memerhatikan fungsi pengawasan terhadap arsip.

Read dan Ginn mengemukakan dalam Muhidin (2016:12) bahwa ada siklus hidup arsip yang meliputi lima fase, yaitu :

1. Tahap Penciptaan (*cration*)
2. Tahap Pengurusan (*distribution*)
3. Tahap Penggunaan (*use*)
4. Tahap Pemeliharaan (*manintenance*)
5. Tahap Penentuan Nasib Akhir (*disposition*)

1.6.2 Kualitas Pelayanan

Menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018: 55) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Menurut Gronos (dalam Atik Septi Winarsih dan Ratmint, 2007) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Pelayanan publik/ umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan . (Ratminto dan Arik Septiwinarsi, (2007:4)

Sementara menurut kamus besar bahasa indonesia , pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani, (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli dan jasa.

Dalam keputusan MEMPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan seseorang /masyarakat/organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu , sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditunjukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. (Hardiyansyah (2018 : 14).

Menurut Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2018). Kualitas jasa merupakan sesuatu yang dipersepsikan oleh pelanggan. Pelanggan akan menilai kualitas sebuah jasa yang dirasakan berdasarkan apa yang mereka deskripsikan dalam benak mereka. Pelanggan akan beralih ke penyedia jasa lain yang lebih mampu memahami kebutuhan spesifik pelanggan dan memberikan layanan yang lebih baik.

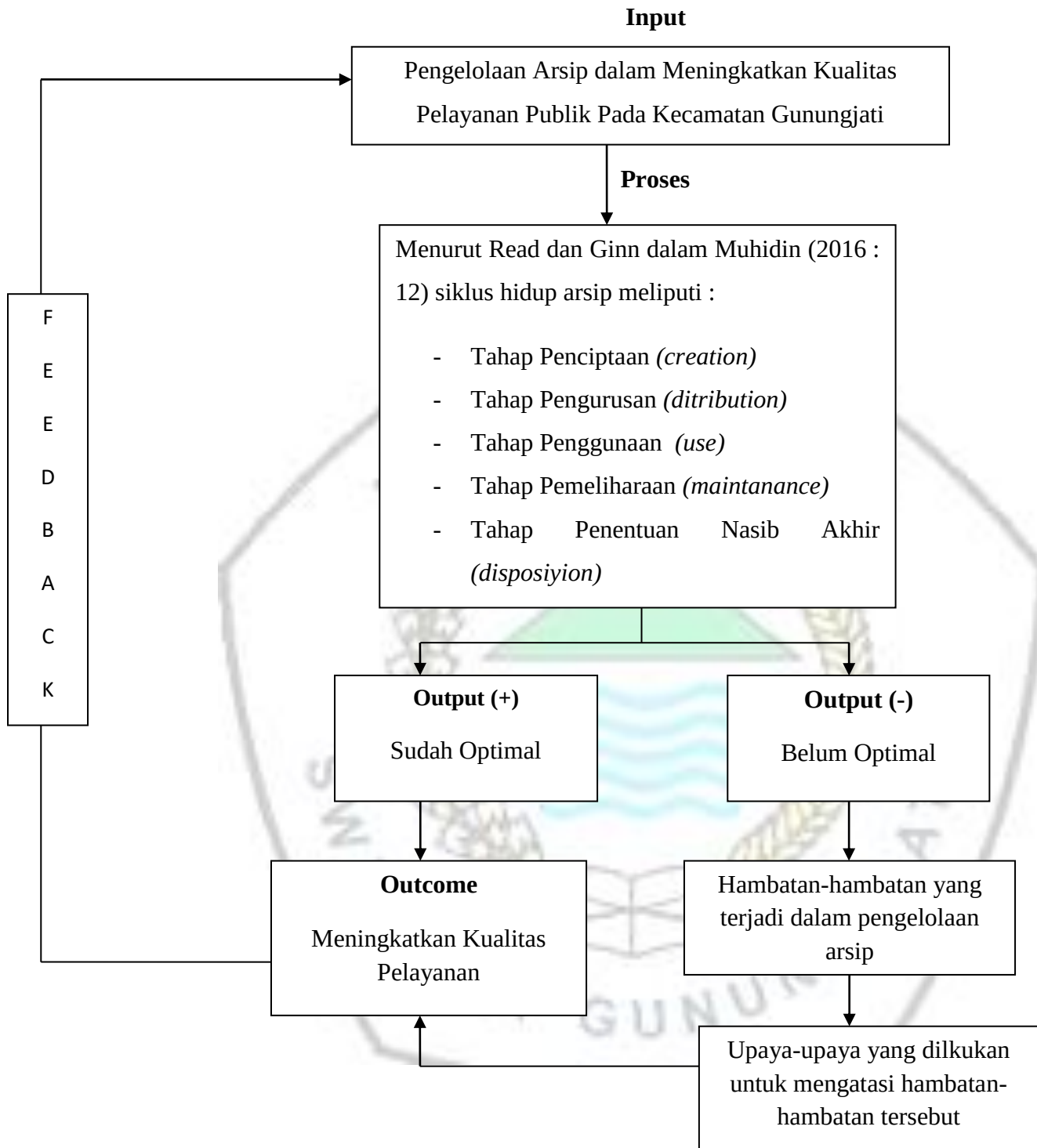
Untuk dapat menilai bagaimana mutu pelayanan publik yang diberikan aparat birokrasi , sekiranya perlu adanya kriteria dimensi yang menunjukan suatu pelayanan publik yang dapat dikatakan baik atau buruk. Ukuran kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh penyedia layanan saja akan tetapi justru lebih banyak ditentukan oleh para pengguna layannan, dalam hal ini adalah masyarakat.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan dapat diukur dan dievaluasi melalui dimensi-dimensi kualitas pelayanan seperti yang dinyatakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Dalam Hardiyansyah 2018) sebagai berikut:

- (1) *Tangibles*
- (2) *Reliability*
- (3) *Responsiveness*
- (4) *Assurance*
- (5) *Empathy*

Berdasarkan landasan teori diatas tentang Pengelolaan Arsip menurut Read dan Ginn dalam Muhidin tentang tahap Siklus Hidup Arsip, jika di gambarkan dapat dilihat pada gambar kerangka pemikiran dibawah ini :





Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

1.7 Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

- a. Kearsipan adalah sekumpulan warkat atau surat yang memiliki guna tertentu yang disimpan secara sistematis dan setiap saat diperlukan dapat ditemukan kembali dengan cepat. Kearsipan merupakan salah satu jenis pekerjaan kantor atau pekerjaan tatausaha, yang banyak dilakukan oleh badan-badan pemerintah, maupun badan swasta.
- b. Pengelolaan arsip adalah kegiatan mengatur dan menyusun arsip dalam suatu tatanan yang sistematis dan logis, menyimpan serta merawat arsip untuk digunakan secara aman dan ekonomis. Sistem penataan arsip yang baik dan teratur, mencerminkan keberhasilan suatu pengelolaan kegiatan dimasa lalu, yang akan besar pengaruhnya terhadap pengembangan dimasa mendatang.
- c. Kualitas adalah suatu keunggulan dari suatu produk maupun jasa untuk memenuhi kebutuhan pengguna layanan serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pengguna layanan tersebut. Dalam arti lain kualitas juga terdiri dari segala sesuatu pelayanan yang terbebas dari kerusakan dan kekurangan.
- d. Pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu suatu pengelolaan arsip yang memiliki prosedur dan sistem yang baik dan juga tahapan seperti penciptaan, pemanfaatan, penyimpanan, pemindahan, pemusnahan arsip sehingga arsip dapat

dengan mudah dan cepat untuk di temukan kembali guna membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik

1.7.2 Operasional Konsep Penelitian

Operasioanalisis konsep penelitian di lakukan dengan cara mengoperasionalkan atau menjabarkan konsep penelitian ke dalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori. Kemudian di jabarkan menjadi parameter-parameter sebagai berikut.



Tabel 1.1
Operasionalisasi Konsep Penelitian

Variabel Penelitian	Dimensi	Parameter
Siklus Hidup Arsip Menurut <i>Read</i> dan <i>Ginn</i> dalam Muhidin (2016:12)	1. Tahap Penciptaan	1. Sebagai dasar perencanaan 2. Sebagai media penyampaian informasi
	2. Tahap Pengurusan	1. Pengendalian arsip 2. Penemuan Kembali arsip
	3. Tahap Penggunaan	1. Memanfaatkan arsip bagi kepentingan organisasi 2. Menjaga keutuhan, keamanan dan keselamatan arsip
	4. Tahap Pemeliharaan	1. fasilitas tempat penyimpanan 2. Perlindungan arsip
	5. Tahap Penentuan Nasib Akhir	1. Pemusnahan arsip 2. Arsip di musnahkan atau Arsip disimpan

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian yang digunakan

Metode penelitian merupakan cara utama yang digunakan peneliti untuk mencapai tujuan dan menentukan jawaban atas masalah yang diajukan. Adapun metode yang digunakan penyusun dalam proposal penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, mengapa deskriptif kualitatif karena tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi. Bukan untuk mencari berapa besar keeratan hubungan antar variabel juga bukan untuk mencari berapa besar pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lain. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui, menggali, menemukan dan menjelaskan tentang pengelolaan arsip dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kecamatan Gunungjati kabupaten Cirebon.

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Teknik penentuan informan yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yang dimana penentuan informan dipilih sesuai kebutuhan, dengan mempertimbangkan karakteristik data berdasarkan kebutuhan penelitian. Informan penelitian ini terdiri dari :

a. Key Informan

1. Sekertaris Camat

2. Kesubbag Umum

b. Informan pendukung

1.. Pegawai Kecamatan Gunungjati dan Masyarakat setempat .

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Penyusunan melakukan pengumpulan data melalui beberapa proses teknik antara lain sebagai berikut:

1. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan cara mempelajari literatur , buku-buku , dokumen-dokumen dan sumber-sumber tertulis lainnya yang ada hubungannya dengan masalah yang penulis teliti untuk diperlukan penulis sebagai bahan referensi dan acuan penelitian.

2. Studi lapangan terdiri dari :

a. Observasi

Observasi atau pengamatan langsung merupakan salah satu teknik pengumpulan data dimana peneliti terjun langsung kelapangan sebagai partisipan. Melalui observasi , peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut.

b. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak , yaitu pewawancara (peneliti) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (key Informan dan Informan Pendukung) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara dilakukan untuk memperoleh data langsung melalui komunikasi dua arah dengan mengharapkan jawaban sesungguhnya dari informan

c. Dokumentasi / Foto

Studi dokumen merupakan pelengkapan dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif . pada umumnya foto tidak digunakan secara tunggal untuk menganalisis data. Dengan kata lain sebaiknya foto digunakan sebagai pelengkap pada cara dan teknik lainnya.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (validitas internal), *transferability* (validitas eksternal), *dependability* (reliabilitas) dan *confirmability* (obyektivitas).

1. Uji Kredibilitas

Dalam bukunya, Sugiyono (2017) menjelaskan uji kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data hasil penelitian kualitatif antara lain dilakukan dengan:

- a. perpanjangan pengamatan berarti peneliti kembali ke lapangan, melakukan pengamatan, wawancara lagi dengan sumber data yang pernah ditemui maupun yang baru. Dengan perpanjangan pengamatan ini berarti hubungan peneliti dengan nara sumber akan semakin terbentuk *rupport*, semakin akrab , semakin terbuka , saling mempercayai sehingga tidak ada informasi yang disembunyikan lagi (Sugiyono, 2017). Dalam perpanjangan pengamatan untuk menguji kredibilitas data penelitian ini , difokuskan pada pengujian terhadap data yang diperoleh itu setelah dicek kembali ke lapangan data sudah benar berarti kredibel, maka waktu perpanjangan pengamatan dapat diakhir.

b. Meningkatkan Ketekunan

Meningkatkan Ketekunan berarti melakukan pengamatan secara lebih cermat dan berkesinambungan. Dengan cara tersebut maka kepastian data dan urutan peristiwa akan dapat direkam secara pasti dan sistematis. Dengan meningkatkan ketekunan, maka peneliti dapat melakukan pengecekan kembali data yang telah ditemukan itu salah atau tidak. Demikian juga dengan meningkatkan ketekunan maka peneliti dapat memberikan deskripsi data yang akurat dan sistematis tentang apa yang dinanti. (Sugiyono : 2017)

c. Triangulasi

Triangulasi dalam 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 waktu.

d. Analisis Kasus Negatif

Kasus negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Melakukan analisis kasus negatif berarti peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya, tetapi bila peneliti

masih mendapatkan data-data yang bertentangan dengan data yang ditemukan, maka peneliti mungkin akan merubah temuannya hal ini sangat tergantung seberapa besar kasus negatif yang muncul tersebut.

e. Menggunakan Bahan Referensi

Yang dimaksud dengan bahan referensi di sini adalah adanya pendukung untuk membuktikan data yang telah ditemukan oleh peneliti. Sebagai contoh data hasil wawancara perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara. Data tentang interaksi manusia, atau gambaran suatu keadaan perlu didukung dengan adanya rekaman wawancara sehingga data yang didapat menjadi kredibel atau lebih dapat dipercaya.

f. Mengadakan Memberchek

Memberchek adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Tujuan memberchek adalah untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data.

2. Pengujian *Transferability*

Transferability merupakan validitas eksternal dalam penelitian kuantitatif. Supaya orang lain dapat memahami hasil penelitian kualitatif sehingga ada kemungkinan untuk menerapkan hasil penelitian

yang telah di dapat, maka peneliti dalam membuat laporannya harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis dan dapat di percaya.

3. Pengujian *Depenability*

Dalam penelitian kualitatif , *depenability* disebut reabilitas. Dalam penelitian kualitatif, uji *depenability* dilakukan dengan melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian oleh auditor yang independen, atau pembimbing untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian.

4. Pengujian *Konfirmability*

Pengujian *Konfirmability* dalam penelitian kuantitatif disebut dengan uji obyektifitas penelitian. Penelitian dikatakan obyektif bila hasil penelitian telah disepakati banyak orang. Dalam penelitian kualitatif, uji *konfirmability* mirip dengan uji *depenability*, sehingga pengujiannya dapat dilakukan secara bersamaan .

Dalam penelitian ini , penulis melakukan pengujian keabsahan data dengan mnnggunakan teknik uji kredibitas dilakukan dengan triangulasi, menggunakan bahan referensi dan membercheck. Karena dengan menggunakan teknik ini dapat menghasilkan data dari informan yang benar-benar nyata dan akurat.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak sebelum memasuki lapangan , selama di lapangan, dan serta setelah selesai di lapangan. Dalam hal ini Naution (1988) menyatakan “Analisis telah mulai sejak merumuskan dan menjelaskan masalah , sebelum terjun k lapangan , dan berlangsung terus sampai penulisan hasil penelitian”.

Miles and Huberman (1984 dalam Sugiyono), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara terus menerus sampai tuntas ,sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu data reduction , data display, dan conclusion drawing / verification.

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum , memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya . Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya , dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dibantu dengan peralatan elektronik untuk membantu menggali informasi dalam wawancara atau observasi.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah *mndisplay* data. Dalam penelitian kualitatif , penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori , flowchart dan sejenisnya . Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang pada saat diperolehnya informasi tersebut. Kemudian data di klasifikasi meneurut pokok-pokok permasalahan.

c. *Conclusion Drawing/Verifikasi*

Verifikasi dan pemeriksaan kesimpulan berdasarkan reduksi, interpretasi dan penyajian data yang telah dilakukan pada tahap sebelumnya selaras dengan mekanime logika pemikiran induktif, maka penarikan kesimpulan akan bertolak belakang dengan hal-hal khusus sampai pada rumusan kesimpulan yang sifatnya umum.

1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Gunungjati , adapun alasan penulis memilih lokasi penelitian terebut karena :

1. Adanya masalah
2. Adanya data yang mendukung dalam penelitian

3. Lokasi penelitian mudah dijangkau sehingga memudahkan penulis melakukan penelitian.

1.9.2 jadwal Penelitian

Penelitian ini dapat diharapkan dapat diselesaikan dalam waktu 7 bulan terhitung dari bulan Maret sampai dengan September 2020. Seperti pada tabel berikut:



