

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Reformasi Birokrasi merupakan upaya berkelanjutan yang setiap tahapannya memberikan perubahan atau perbaikan birokrasi ke arah yang lebih baik. Dengan adanya reformasi diharapkan dapat diwujudkan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, bersih, dan bebas dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme. Selain itu, diharapkan pula dapat diwujudkan kualitas pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat, harapan bangsa Indonesia yang semakin maju dengan dinamika yang akan mampu menghadapi persaingan secara global, kapasitas dan akuntabilitas kinerja birokrasi semakin baik, SDM aparatur pemerintahan semakin profesional, serta *mind-set* dan *culture-set* yang mencerminkan integritas dan kinerja semakin tinggi. Reformasi birokrasi mampu menciptakan birokrasi pemerintahan terutama dalam hal pelayanan yang prima sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Secara konseptual, birokrasi yang ideal adalah birokrasi yang profesional, yakni birokrasi yang handal dalam memberikan pelayanan, aspiratif, akuntabilitas, netral, dan dalam menjalankan aktivitasnya dilandasi dengan etika. Profesionalisme birokrasi menyangkut kemampuan yang dihubungkan dengan tingkat kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi, dalam arti kata kemampuan untuk menggunakan fasilitas teknologi modern tersebut. Secara

ideal, birokrasi hanya akan bisa memberikan pelayanannya kepada masyarakat secara adil apabila mempunyai sikap dan perilaku netral. Maksudnya, birokrasi hendaknya bertindak sebagai lembaga administrasi publik yang berorientasi pada pencapaian efisiensi dan efektifitas dalam setiap kegiatannya.

Pelaksanaan otonomi daerah memungkinkan seluruh pemerintahan daerah untuk segera mengelola system pemerintahan guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Reformasi dan otonomi daerah pada hakikatnya adalah upaya perbaikan secara menyeluruh dan bertahap menuju pemerintahan yang baik, yang mana salah satu dimensi keberhasilannya dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Reformasi memberi harapan terhadap pelayanan public yang lebih adil dan merata. Harapan demikian, dihubungkan dengan menguatnya kontrol masyarakat dan besarnya kontribusi masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan.

“Pemberian otonomi yang sangat luas pada dasarnya juga dimaksudkan untuk mendekatkan pemerintah dengan rakyat. Melalui otonomi yang luas pemerintah daerah memiliki wewenang yang sangat luas dalam menyelenggarakan pemerintahan dan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan rakyat daerah”. (Sinambela, 2014:26)

“Tuntutan atas kualitas pelayanan ini dapat terpenuhi dengan upaya perumusan konsep yang berorientasi pada masyarakat itu sebagai pelanggan, bukan berorientasi pada eksekutif, dan kelompok kepentingan lainnya. Oleh karenanya, untuk memuaskan pelanggan, para aparatur pemerintahan harus dapat memberikan pelayanan yang terbaik. Aparatur pelayanan tidak mempunyai alasan sedikitpun untuk tidak berorientasi kepada kepuasan pelanggan secara total. bahkan, kepuasan pelanggan yang dapat dijadikan barometer dalam mengukur keberhasilan dalam pelayanan”. (Sinambela, 2014:8).

“Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2015 disebutkan sasaran

reformasi birokrasi, terdiri atas: (1) birokrasi yang bersih dan akuntabel, (2) birokrasi yang efektif dan efisien, (3) birokrasi yang memiliki pelayanan publik yang berkualitas. hasil yang diharapkan di dalam reformasi birokrasi pelayanan publik terdiri atas (1) meningkatkan sistem monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik, (2) meningkatnya kualitas pelayanan publik sesuai kebutuhan dan harapan masyarakat, (3) meningkatnya profesionalisme aparatur”.

Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika komponen pelayanan tetap, maka hampir dipastikan semua sektor akan berdampak tidak baik. Oleh sebab itu, perlu ada perencanaan yang baik dan bahkan perlu diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 65 tahun 2005 (dalam Ratminto, 2014:258) ditegaskan standar pelayanan minimal adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. penyusunan standar pelayanan publik harus disusun dengan baik dan tidak rumit, untuk itu harus mempertimbangkan aspek: kemampuan, kelembagaan, dan aparat penyelenggaraan pelayanan, serta potensi daerah dan karakteristik sosial budaya masyarakat.

Publik yang diberikan oleh instansi pemerintah (pusat, provinsi, kabupaten, kota dan kecamatan) kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Era otonomi daerah, fungsi pelayanan publik menjadi salah satu fokus perhatian dalam peningkatan kinerja instansi pemerintahan daerah. Fasilitas pelayanan publik harus lebih didekatkan pada masyarakat, sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat. Pemerintah juga berkewajiban memberi pelayanan umum, diantaranya pelayanan administratif. pelayanan administratif tersebut dapat berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen

yang dibutuhkan penduduk, seperti layanan pembuatan e-ktp, layanan sertifikat tanah, pelayanan akta perkawinan layanan akta kelahiran, layanan akta kematian dan layanan lainnya. Pelayanan seperti itu tentu sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang harus diselenggarakan oleh negara.

Administrasi kependudukan menyangkut hajat hidup seluruh warga negara mulai lahir hingga menemui ajalnya. Ketika warga negara lahir, undang-undang mewajibkan setiap warga negara memiliki akta kelahiran yang nantinya berguna untuk memenuhi berbagai aktivitas seperti bersekolah, mengurus Kartu Tanda Penduduk (KTP), mencari pekerjaan dan sebagainya. begitu strategisnya urusan administrasi kependudukan, maka pemerintah diharapkan mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan secara berkualitas.

Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat merupakan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. salah satu bidang pelayanan masyarakat adalah bidang pelayanan administrasi kependudukan yang merupakan tugas pemerintah Kecamatan Rajagaluh untuk menyelenggarakannya. Disisi lain, kenyataan yang sering dijumpai adalah sering terjadi kurang sesuai dengan harapan pemerintah, di mana masih di jumpai aparat yang melaksanakan tugas tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. pemerintah belum dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tantangan yang dihadapi, yaitu perkembangan kebutuhan masyarakat yang semakin maju dan persaingan

global yang semakin ketat. pelayanan publik yang diberikan belum sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP) yang ada, keterbukaan informasi, keadilan dan ketepatan dalam pemberian pelayanan, dan kemudahan masyarakat melakukan pengaduan.

“Pelayanan publik belum dapat mengakomodasi kepentingan seluruh lapisan masyarakat dan belum memenuhi hak-hak dasar warga negara. penyelenggaraan pelayanan publik belum sesuai dengan harapan bangsa, yang mana selalu identik dengan kelambanan, ketidakramahan, ketidakadilan, proses berbelit-belit, biaya tinggi. responsivitas sebagai salah satu tolak ukur pelayanan publik hampir tidak dimiliki birokrasi publik dan para pejabat publik di era negara kuat dan deregulasi setengah hati akibat lemahnya masyarakat”. (Sinambela, 2014:27).

Syukri (dalam Handoyo, 2012: 174) mencatat bahwa pelayanan publik di Indonesia memiliki kelemahan, yaitu kurang koordinasi, kurang aspiratif, sulit diakses, inefisien dan terlalu birokratis.

Itulah sebabnya, perlu ada reorientasi terhadap pelayanan publik yang disediakan. Tentu saja apa yang diorientasikan bukan hanya pada mutu pelayanannya, tetapi juga petugas yang menyediakan layanan baik berupa barang jasa maupun pada layanan administratif. Disamping itu, persyaratan, pengawasan, penanganan pengaduan, dan jaminan pelayanan bagi masyarakat perlu dijadikan materi muatan pada pelayanan publik.

Komitmen untuk memperbaiki kondisi masyarakat secara sistematis melalui perbaikan kinerja organisasi dan layanan publik masih relatif rendah. Permasalahan utama dalam pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Diilhami dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang

tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat penuh dengan hierarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit dan tidak terkoordinasi. pelayanan yang berkualitas sangat bergantung pada berbagai aspek, yaitu pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan pada kelembagaan.

Untuk mewujudkan tertib administrasi kependudukan, Kecamatan Rajagaluh bekerja sama dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Majalengka melaksanakan sosialisasi kebijakan kependudukan di kecamatan Rajagaluh. Sosialisasi ini dilakukan secara rutin setiap tahun, dengan peserta dari aparat Kecamatan, PKK Kecamatan, dan PKK Desa se-Kecamatan Rajagaluh. Selain itu, untuk meningkatkan pelayanan administrasi yang ada di kecamatan Rajagaluh aparatur kecamatan selalu datang tepat waktu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik dapat dikategorikan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan pelayanan dengan prosedur yang singkat, cepat, tepat dan memuaskan. keberhasilan meningkatkan efektivitas pelayanan publik ditentukan oleh faktor kemampuan pemerintah dalam meningkatkan disiplin kerja aparat pemerintahan, khususnya Kecamatan Rajagaluh dalam pelayanan publik. untuk mengetahui pelayanan publik yang ada di Kecamatan Rajagaluh Kabupaten Majalengka, penulis memilih judul: **“Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi Pada Kantor Kecamatan Rajagaluh Kabupaten Majalengka)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pada latar belakang permasalahan di atas, maka penulis mengemukakan rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Reformasi Birokrasi Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) (Studi Pada Kantor Kecamatan Rajagaluh, Kabupaten Majalengka) belum optimal.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dan untuk mempermudah mengenai pembahasan yang dilakukan, maka peneliti mengidentifikasi masalahnya sebagai berikut:

1. Bagaimana reformasi birokrasi yang dilakukan dalam meningkatkan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN)?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat proses pelaksanaan reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN)?
3. Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan-hambatan pada proses terwujudnya reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN)?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan Penelitian yang dilakukan yakni:

1. Untuk mengetahui reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Rajagaluh, Kabupaten Majalengka.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Rajagaluh, Kabupaten Majalengka.
3. Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi terpadu kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Rajagaluh, Kabupaten Majalengka.

1.5 Kegunaan Penelitian

Kegunaan yang dapat diperoleh dari hasil penelitian ini, baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Kegunaan Penelitian Secara Teoritis

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi atau masukan bagi perkembangan Ilmu Administrasi Negara dan menambah pengetahuan tentang kebijakan-kebijakan yang diambil oleh pemerintah, apakah dalam proses pelaksanaannya sudah sesuai dengan regulasi atau tidak.

2. Kegunaan Penelitian Secara Praktis

- a. Dalam penulisan ini, manfaat yang diharapkan dapat dijadikan sumbangan pemikiran bagi instansi terkait yaitu Kantor Kecamatan Rajagaluh, Kabupaten Majalengka dalam Reformasi Birokrasi pelayanan.
- b. Penelitian ini diharapkan sebagai perbendaharaan kepustakaan dalam Ilmu Administrasi Negara, khususnya mengenai Reformasi Birokrasi Pelayanan dan dapat digunakan sebagai acuan dalam penelitian lebih lanjut pada kajian yang sama.
- c. Menambah pengetahuan penulis secara praktis dan teoritis mengenai reformasi birokrasi pelayanan.

1.6 Kerangka Pemikiran

Pelaksanaan Reformasi Birokrasi di Indonesia, dengan adanya regulasi yang mengatur yakni Peraturan Presiden RI Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi. Kemudian dalam proses implementasinya, adanya alur reformasi birokrasi yang merupakan langkah sebuah *proses*. Dengan adanya suatu *proses* tersebut akan menghasilkan adanya suatu *output*, baik *output* yang bersifat positif maupun negatif. *Output* bukan semata adalah hasil akhir, dalam setiap *output* masing-masing tentunya ada upaya untuk mencapai *goals* atau hasil yang diinginkan, yakni menjadi *good governance*. Kemudian, dari hasil yang sudah dicapai perlu adanya umpan balik atau lazim disebut *feedback*. Agar hasil dalam pelaksanaan reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan bisa mencapai *goals* atau hasil sesuai dengan tujuan.

1.6.1 Reformasi Birokrasi

“Reformasi birokrasi pada hakikatnya merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (business process) dan sumber daya manusia aparatur”. (KEMENPAN-RB)

Reformasi yang dijadikan menjadi agenda nasional ditegaskan melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 2010 tentang *Grand Design* Reformasi Birokrasi, juga diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Dan Reformasi Birokrasi Nomor 20 Tahun 2010 tentang *Road Map* Reformasi Birokrasi Tahun 2010-2015.

Menurut Sedarmayanti (2009:75) mengatakan bahwa “reformasi birokrasi merupakan elemen penting dalam tata kelola pemerintahan, menuju terwujudnya pelayanan public yang berkualitas serta tata pemerintahan yang baik dan benar (good governance)”.

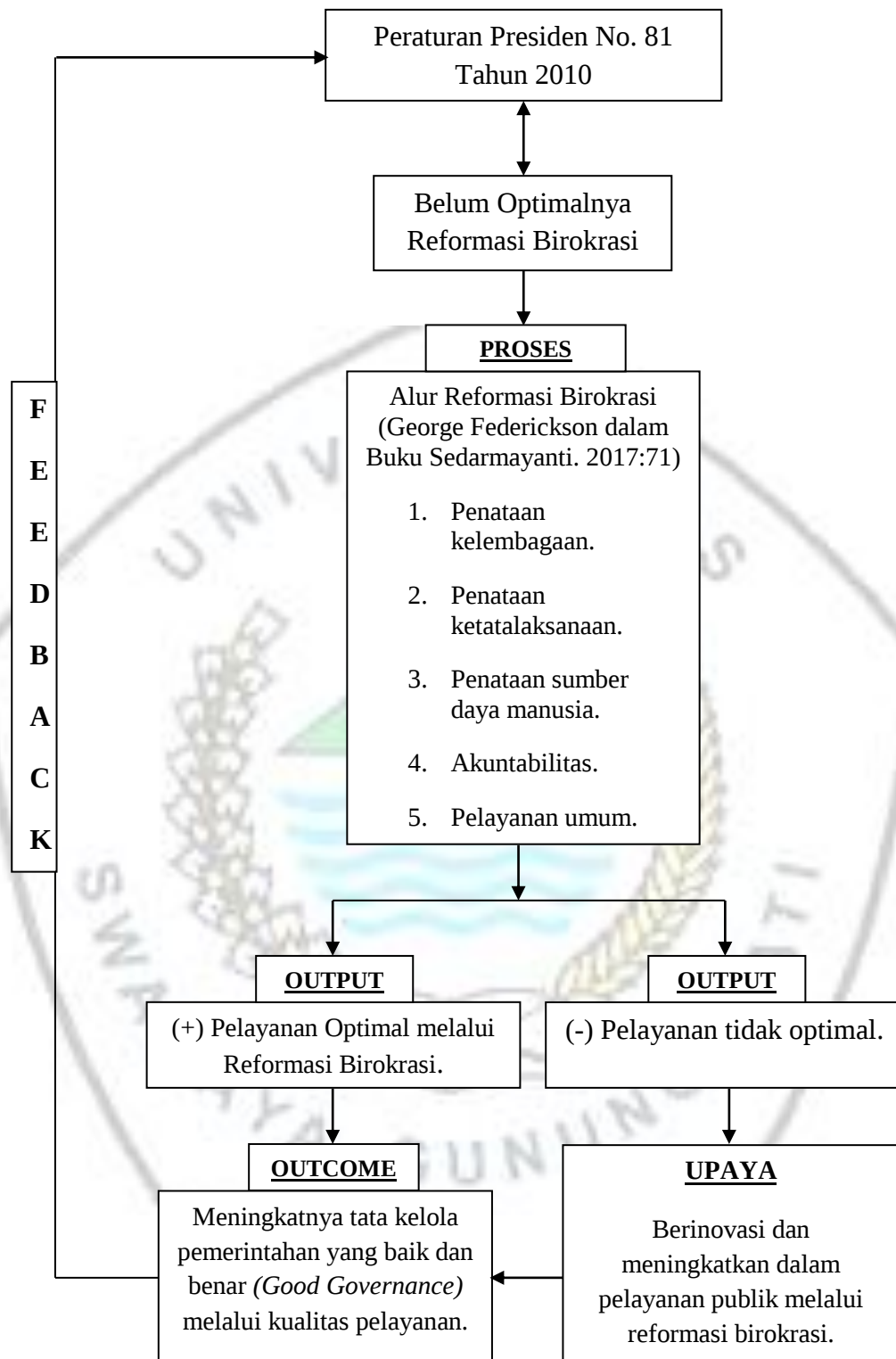
Kemudian, Prasajo (2009:15), mengatakan bahwa “reformasi birokrasi merujuk pada upaya yang dikehendaki (intended change), dalam suatu kerangka kerja yang jelas dan terarah”.

Oleh karena itu, persyaratan keberhasilan reformasi adalah eksistensi peta jalan (*road map*), menuju suatu situasi dan kondisi, status dan tujuan yang ditetapkan sejak awal beserta indikator keberhasilan didalamnya.

Berbagai permasalahan/hambatan yang mengakibatkan sistem penyelenggaraan pemerintahan tidak berjalan atau diperkirakan tidak akan berjalan dengan baik harus ditata ulang atau diperbaharui dengan segala upaya. Reformasi birokrasi dilaksanakan dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance). Dengan kata lain, reformasi birokrasi adalah langkah strategis untuk membangun aparatur

negara agar lebih berdaya guna dan berhasil guna dalam mengemban tugas umum pemerintahan dan pembangunan nasional. Selain itu dengan sangat pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan, teknologi informasi dan komunikasi serta perubahan lingkungan strategis menuntut birokrasi pemerintahan untuk direformasi dan disesuaikan dengan dinamika tuntutan masyarakat.

Oleh karena itu harus segera diambil langkah-langkah yang bersifat mendasar, komprehensif, dan sistematis, sehingga tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dapat dicapai dengan efektif dan efisien. Reformasi di sini merupakan proses pembaharuan yang dilakukan secara bertahap dan berkelanjutan, sehingga tidak termasuk upaya dan/atau tindakan yang bersifat radikal dan revolusioner. Sehingga, untuk mewujudkan *Good Governance* berarti harus diadakannya reformasi pada tubuh birokrasi itu sendiri. Berdasarkan hasil diatas, maka kerangka pemikiran jika dibuat bagannya adalah sebagai berikut:



Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

1.7 Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

Memudahkan dalam menyelesaikan permasalahan, dalam hal ini penulis akan mengemukakan definisi:

1. “Reformasi Birokrasi merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kinerja melalui berbagai cara dengan tujuan efektif, efisien, dan akuntabilitas”. (Sedarmayanti: 2009:72)
2. “Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. (Lijan Poltak Sinambela, dkk. 2014:5)
3. Administrasi Kependudukan, Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 menjelaskan bahwa Administrasi Kependudukan adalah serangkaian kegiatan penataan dan penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan public dan pembangunan sector lain. Pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Kecamatan Rajagaluh Kabupaten Majalengka meliputi pembuatan Kartu Keluarga, rekam data E-KTP, pelayanan legalisasi umum, pengantar pembuatan akta kelahiran, pembuatan surat pindah, pelayanan rekomendasi dan pelayanan surat pengantar. (UU Nomor 23 Tahun 2006)
4. Kecamatan Rajagaluh, merupakan bagian dari pemerintah daerah yang berada dibawah kabupaten/kota. Kecamatan menerima wewenang yang dilimpahkan oleh kepala daerah, juga merupakan coordinator dalam pelaksanaan tugas-tugas pemerintahan umum. Sebagai organisasi resmi Negara, kecamatan memiliki struktur organisasi yang terdiri dari camat sebagai kepala penyelenggara, sekretaris kecamatan (sekcam), seksi-seksi pelayanan dan jabatan fungsional. (Website Kecamatan Rajagaluh)

1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Adapun operasionalisasi konsep judul penelitian ini, penulis akan memperjelaskan dengan tabel ini:

Tabel 1.1

Kajian dan Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
1	2	3
Teori Alur Reformasi Birokrasi (George Frederickson dalam Buku Sedarmayanti 2017:69)	1. Penataan Kelembagaan	a. Visi, misi, strategi organisasi.
		b. Struktur Organisasi efektif, efisien, rasional dan proporsional.
		c. Pembagian tugas proporsional.
		d. Mengatur jabatan structural dan fungsional.
	2. Penataan Ketatalaksanaan	a. Mekanisme atau system kerja di internal.
		b. Prosedur kerja.
		c. Hubungan kerja eksternal.
		d. Perencanaan, pelaksanaan, pemantauan, evaluasi dan pengendalian.
		e. Pengelolaan sarana dan prasarana kerja.
		f. Otomatisasi administrasi perkantoran.
		g. Pemantauan teknologi informasi (<i>e-government</i>).
		h. Pengelolaan kearsipan yang

		handal.
	3. Penataan Sumber Daya Manusia/ Aparatur	a. System pendidikan dan pelatihan yang efektif..
		b. Rekrutmen sesuai prosedur
		c. Penempatan pegawai sesuai keahlian.
		d. Remunerasi memadai
	4. Akuntabilitas	a. Pengukuran dan evaluasi kinerja
		b. Pelaporan kerja
	5. Pelayanan Umum	a. Pelayanan prima.
		b. Kepuasan Pelanggan

1.8 Metode Penelitian

Metode berasal dari Bahasa Yunani “*Methods*” yang berarti cara atau jalan yang ditempuh. Sehubungan dengan upaya ilmiah, maka metode menyangkut masalah cara kerja untuk dapat memahami objek yang menjadi sasaran ilmu yang bersangkutan. Fungsi metode berarti sebagai alat untuk mencapai tujuan.

Penelitian atau riset berasal dari bahasa Inggris yaitu *research* yang artinya adalah proses pengumpulan informasi dengan tujuan meningkatkannya, memodifikasi dan atau mengembangkan sebuah penyelidikan atau kelompok penyelidikan. Pada dasarnya riset atau penelitian adalah setiap proses yang menghasilkan ilmu pengetahuan. (Sugiyono, 2017)

Beberapa pandangan metode penelitian secara umum menurut para ahli, sebagai berikut:

1. Sugiyono (2017:3)

“Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara ilmiah untuk mendapatkan data yang valid dengan tujuan dapat ditemukan, dibuktikan, dan dikembangkan suatu pengetahuan tertentu sehingga pada gilirannya dapat digunakan untuk memahami, memecahkan dan mengantisipasi masalah”.

2. Kerlinger (dalam Sugiyono, 2014:7)

“Metode penelitian adalah penelitian yang dilakukan oleh populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relative, distribusi dan hubungan-hubungan antara variable sosiologis maupun psikologis”.

1.8.1 Metode Penelitian yang digunakan

Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif analisis deskriptif, dimana dalam penyajian data, peneliti menggunakan pemaparan dan gambaran, karena peneliti hanya ingin menggambarkan situasi atau peristiwa dan memanfaatkan teknik wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen.

Menurut Moleong (2007:6) mengemukakan bahwa:

“Penelitian Kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistic, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus, yang alamiah, dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah”.

Ada beberapa ciri-ciri penelitian kualitatif, yakni:

1. Menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber data

Penelitian kualitatif menggunakan lingkungan alamiah sebagai sumber data. Peristiwa-peristiwa yang terjadi dalam suatu situasi social merupakan kajian utama penelitian kualitatif. Peneliti pergi ke lokasi tersebut, mempelajari dan memahami situasi. Studi dilakukan pada waktu interaksi berlangsung ditempat kejadian. Peneliti mengamati, mencatat, bertanya, menggali sumber yang erat hubungannya dengan peristiwa yang terjadi saat itu. Hasil-hasil yang diperoleh pada saat itu segera disusun saat itu pula. Apa yang diamati pada dasarnya adalah tidak lepas dari konteks lingkungan dimana tingkah laku berlangsung.

2. Memiliki sifat deskriptif analitik

Penelitian kualitatif sifatnya deskriptif analitik. Data yang diperoleh dari hasil pengamatan, hasil wawancara, hasil pemotretan, analisis dokumen, catatan lapangan disusun peneliti di lokasi penelitian, tidak dituangkan dalam bentuk dan angka-angka. Peneliti segera melakukan analisis data dengan memperkaya informasi, mencari hubungan, membandingkan menemukan pola atas dasar data aslinya dan tidak ditransformasikan ke dalam bentuk angka. Hasil analisis data berupa pemaparan mengenai situasi yang diteliti yang disajikan dalam bentuk uraian naratif. Hakikat pemaparan data pada umumnya menjawab pertanyaan-pertanyaan mengapa dan bagaimana suatu fenomena terjadi. Untuk itu peneliti dituntut memahami dan menguasai bidang ilmu yang ditelitinya sehingga dapat memberikan justifikasi mengenai konsep dan makna yang terkandung dalam data.

3. Tekanan pada proses bukan hasil

Tekanan penelitian kualitatif ada pada proses bukan pada hasil. Data dan informasi yang diperlukan berkenaan pertanyaan apa, mengapa, dan bagaimana untuk mengungkap suatu proses bukan hasil suatu kegiatan. Apa yang dilakukan, mengapa dilakukan dan bagaimana cara melakukannya memerlukan pemaparan suatu proses mengenai fenomena tidak dapat dilakukan dengan ukuran frekuensinya saja. Pertanyaan di atas menuntut gambaran nyata tentang kegiatan, prosedur, alasan-alasan, dan interaksi yang terjadi dalam konteks lingkungan dimana dan pada saat mana proses itu berlangsung. Proses alamiah dibiarkan terjadi tanpa intervensi peneliti, sebab proses yang terkontrol tidak akan menggambarkan keadaan yang sebenarnya. Peneliti tidak perlu mentransformasi data menjadi angka untuk menghindari hilangnya informasi yang telah diperoleh. Makna suatu proses dimunculkan konsep-konsepnya untuk membuat prinsip bahkan teori sebagai suatu temuan atau hasil penelitian tersebut.

4. Bersifat induktif

Penelitian kualitatif sifatnya induktif. Penelitian kualitatif tidak dimulai dari deduksi teori, tetapi dimulai dari lapangan yakni fakta empiris. Peneliti terjun ke lapangan, mempelajari suatu proses atau penemuan yang terjadi secara alami, mencatat, menganalisis, menafsirkan dan melaporkan serta menarik kesimpulan-kesimpulan dari proses tersebut. Kesimpulan atau generalisasi kepada lebih luas tidak dilakukan, sebab proses yang sama dalam konteks lingkungan tertentu, tidak mungkin sama dalam konteks lingkungan yang lain baik waktu maupun tempat. Temuan peneliti dalam bentuk konsep, prinsip, hukum, teori dibangun dan dikembangkan dari lapangan bukan dari teori yang telah ada. Prosesnya induktif yaitu data yang terpisah namun saling berkaitan.

5. Mengutamakan makna

Penelitian kualitatif mengutamakan makna. Makna yang diungkap berkisar pada persepsi orang mengenai suatu peristiwa. Misalnya penelitian tentang peran kepala sekolah dalam pembinaan guru, peneliti memusatkan perhatian pada pendapat kepala sekolah tentang guru yang dibinanya. Peneliti mencari informasi dari kepala sekolah dan pandangannya tentang keberhasilan dan kegagalan membina guru. Apa yang dialami dalam membina guru, mengapa guru gagal dibina, dan bagaimana hal itu terjadi. Sebagai bahan pembandingan peneliti mencari informasi dari guru agar dapat diperoleh titik-titik temu dan pandangan mengenai mutu pembinaan yang dilakukan kepala sekolah. Ketepatan informasi dari partisipan (kepala sekolah dan guru) diungkap oleh peneliti agar dapat menginterpretasikan hasil penelitian secara tepat.

1.8.2 Informan dan teknik pemilihan informan

Informan yakni orang yang akan memberikan informasi mengenai keadaan atau situasi sosial terhadap objek yang diteliti. Seorang informan harus dengan cara sukarela menjadi anggota dari tim penelitian yang sedang dilakukan. Informan dalam penelitian ini ditetapkan secara *purposive sampling*.

“Purposive sampling adalah teknik pengambilan sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pengambilan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajah objek atau situasi sosial yang diteliti”. (Sugiyono, 2014 :218)

Adapun kriteria yang akan dijadikan sumber informasi meneliti yakni sebagai berikut:

1. Informan Kunci (*Key Informan*)

Key informan yakni orang yang mengetahui banyak informasi serta pihak pelaksana (operator) kebijakan sebagai pemangku tanggung jawab dalam reformasi birokrasi dalam meningkatkan pelayanan yakni:

Kepala Kantor Kecamatan Rajagaluh, Kabupaten Majalengka.

2. Informan pendukung

Informan pendukung yakni orang-orang diluar informan kunci yang dapat memberikan informasi pelengkap atau tambahan yang yang diperlukan penelitian. informan tersebut adalah:

1. Kepala Seksi Pemerintahan Bidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Rajagaluh.
2. Pegawai dalam Bidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) Kecamatan Rajagaluh.
3. Pengguna jasa pelayanan di Kantor Kecamatan Rajagaluh.

1.8.3 Teknik pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan teknik-teknik pengumpulan data yakni sebagai berikut:

1. “Wawancara (Interview), yakni digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil”.

Wawancara dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur, dan dapat dilakukan melalui tatap muka (*face to face*) maupun dengan menggunakan telepon. (Sugiyono: 2017: 157-168)

2. “Kuesioner (Angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner ini sebagai teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahun apa yang bisa diharapkan dari responden”.

Kuesioner dapat berupa pertanyaan atau pernyataan tertutup atau dikirim melalui pos/internet. (Sugiyono: 2017: 157-168)

3. “Observasi, adalah sebagai teknik pengumpulan data mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain, yaitu wawancara dan kuesioner. Kalau wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan orang, maka observasi tidak terbatas pada orang, tetapi juga obyek-obyek alam yang lain”. (Sugiyono: 2017: 157-168)
4. “Dokumentasi, yakni dilakukan untuk mendapatkan gambar sesuai visual mengenai kondisi fisik infrastruktur, catatan-catatan atau dokumen yang berada di lokasi penelitian serta sumber lainnya yang dianggap relevan dan sesuai dengan objek penelitian yang diambil”. (Sugiyono: 2017: 157-168)

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

“Keabsahan data yakni bahwa disetiap keadaan harus mendemonstrasikan nilai yang benar, menyediakan sebuah dasar agar hal tersebut dapat diteapkan, dan memperbolehkan keputusan luar yang dapat dibuat tentang konsistensi dari prosedurnya dan nilai netral dari temuan dan keputusan-keputusan. Isu dasar dari hubungan keabsahan data pada dasarnya yakni bagaimana peneliti merayu agar pesertanya (termasuk dirinya) bahwa temuan-temuan penelitian dapat dipercaya dan atau dapat dipertimbangkan”. (Moleong, 2007:320)

Teknik keabsahan data dalam penelitian ini yakni dengan menggunakan triangulasi.

“Triangulasi dalah sebuah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data tersebut”. (Moleong, 2007: 330)

Denzin (dalam Moleong, 2007:330) membedakan triangulasi menjadi 4 triangulasi sebagai teknik pemeriksaan diantaranya dengan memanfaatkan sumber, metode, penyidik, dan teori.

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan triangulasi dengan menggunakan teknik sumber, yakni membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian kualitatif, hal ini dapat dicapai dengan cara sebagai berikut:

- a. Membandingkan data hasil pengamatan dengan hasil wawancara.
- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan, menengah atau tinggi, orang berada, dan orang pemerintahan.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. (Patton dalam Moleong, 2007:331)

1.8.5 Teknik Analisis Data

Analisis data yakni proses mencari dan juga menyusun yang dilakukan secara sistematis, data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa menyusun ke dalam pola, memilih mana data yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat

kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan peneliti yakni teknik analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Moleong: 2007), bahwa aktifitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh.

Ada 3 cara yang dijelaskan Miles dan Huberman (Moleong, 2007: 252) dalam teknik analisis data kualitatif, diantaranya:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)
2. Penyajian Data (*Data Display*)
3. *Conclusion Drawing/Verification*

Penjelasan:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*),
Yakni merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Data yang didapatkan dari penelitian jumlahnya cukup banyak, agar data yang didapatkan dapat terfokuskan, maka dilakukan reduksi. Karena, semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks, dan rumit. Setelah data direduksi, peneliti akan menemukan gambaran mengenai data yang telah dikumpulkan sehingga data mempengaruhi proses selanjutnya. (Moleong, 2007: 252)
2. Penyajian data (*Data Display*)
Yakni setelah data direduksi maka selanjutnya adalah menyajikan data penyajian dan bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan kategori, *flowchart* dan jenis lainnya. (Moleong, 2007: 252)

3. *Conclusion Drawing/Verification,*

Yaitu kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetap apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti valid dan konsistensi saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan adalah kesimpulan kredibel. (Moleong, 2007: 252)

1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi (Objek) Penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Rajagaluh. Jalan Mutiara No. 189, Rajagaluh Lor, Rajagaluh, Majalengka, Jawa Barat, 45472.

Dengan mempertimbangkan alasan-alasan sebagai berikut:

1. Adanya ketidakefektifan tentang reformasi birokrasi dalam pelayanan di Kantor Kecamatan Rajagaluh
2. Tersedianya data.
3. Lokasi dapat terjangkau dan oleh penulis mudah didapat.

1.9.2 Jadwal Penelitian

Waktu penelitian yang diperlukan dalam penelitian ini adalah 4 (empat) bulan, yang dimulai pada bulan Maret sampai dengan bulan Juli 2020, dan jadwal penelitian yang tertera pada tabel sebagai berikut:

Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

[illegible]

