

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

*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. 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 governance* yang diharapkan. Setiap masyarakat memiliki pola pemikiran yang berbeda mengenai sebuah pemerintahan 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.

Sesuai Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, yang merumuskan *good governance* yaitu: “Kepemerintahan yang mengembangkan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat”. Berkaitan dengan hal tersebut, maka prinsip *good governance* hendaknya dapat diterapkan diseluruh sektor, dengan memperhatikan agenda kebijakan pemerintah untuk beberapa tahun mendatang yang perlu disesuaikan dan diarahkan kepada stabilitas moneter.

Pemerintahan yang baik (*good governance*) sebagai bagian dari agenda reformasi dengan tujuan agar terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean governance*), dengan berlandaskan prinsip-prinsip *good governance*.

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat bagi setiap pemerintahan untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dan mencapai tujuan serta cita-cita bangsa bernegara. Dalam rangka itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban pemerintahan dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggungjawab, serta bebas dari Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Penerapan prinsip-prinsip *good governance* sangat penting dalam pelaksanaan pelayanan publik untuk meningkatkan kinerja aparatur negara. Hal ini disebabkan karena pemerintah merancang konsep prinsip-prinsip *good governance* untuk meningkatkan potensi perubahan dalam birokrasi agar mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik, disamping itu juga masyarakat masih menganggap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh birokrasi masih cenderung lamban, dan tidak profesional.

Setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan publik. Menurut UU No 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundangundangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi,

lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009).

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintahan sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadinya ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan yaitu birokrasi sehingga masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu salah satunya dengan memberikan biaya tambahan.

Seiring dengan berkembangnya zaman, tantangan yang dihadapi pun semakin bertambah. Permasalahan-permasalahan yang timbul pun menjadi semakin kompleks. Tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang baik dan berkualitas juga semakin tinggi. Pemerintah sebagai service provider (penyedia jasa) berkewajiban untuk memenuhi tuntutan tersebut, karena tuntutan tersebut adalah hak-hak masyarakat yang harus dipenuhi.

Kemajuan teknologi informasi merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi on-line, perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan

pelayanan, sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada Instansi Pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman.

Ketetapan MPR-RI Nomor XI/MPR/1998 tentang Penyelenggaraan Negara Yang Bersih dan Bebas dari korupsi, Kolusi dan Nepotisme (KKN), mengamanatkan agar aparatur negara mampu menjalankan tugas dan fungsinya secara profesional, produktif, transparan dan bebas dari KKN. Perwujudan nyata sikap aparatur negara dalam menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan yang diamanatkan oleh Tap MPR tersebut antara lain tercermin dari penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya untuk meningkatkan kinerja aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik terus dilakukan. Dalam menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan dan peluang, aparatur negara dalam hal ini dititikberatkan kepada aparatur pemerintah hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan penerima pelayanan, sehingga dapat meningkatkan daya saing dalam pemberian pelayanan barang dan jasa.

Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal SatuAtap) merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang akan selalu berubah menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik.

Dengan bertambahnya jumlah kendaraan di Balige setiap tahunnya, maka pihak Samsat harus bisa mengimbangi pertumbuhan dengan peningkatan mutu kualitas pelayanan.

Selama ini Samsat Balige Kabupaten Toba telah menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Masalah pelayanan publik atau publik services di kantor Samsat Balige untuk masa

sekarang ini masih jadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif, hal ini dibuktikan ketika timbul berbagai tuntutan pelayanan publik sebagai tanda ketidakpuasan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis di Kantor Samsat Balige, penulis menemukan beberapa masalah terkait penyelenggaraan pelayanan pada Kantor Samsat Balige.

Permasalahan pertama adalah kurangnya antusiasme dan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor secara langsung ke kantor Samsat Balige. Dari hasil wawancara peneliti dengan Ketua Tata Usaha (KTU) Samsat, peneliti mendapat informasi bahwa sebagian masyarakat beranggapan bahwa pergi ke Kantor Samsat hanya membuang-buang waktu mereka. Banyak kegiatan dan pekerjaan yang seharusnya bisa mereka manfaatkan dan lakukan dibandingkan pergi ke Samsat untuk membayar pajak. Inilah yang memicu terjadinya penggelapan uang yang berujung pada penipuan.

Permasalahan kedua adalah kurang disiplinnya petugas dalam proses pelayanan di Kantor Samsat Balige Kabupaten Toba. Dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa pengunjung, peneliti memperoleh informasi bahwa sebagian pegawai Kantor Samsat Balige ada yang datang terlambat dan pulang pada saat jam kerja, yang mengakibatkan tidak terlaksananya pelayanan. Pegawai juga kurang produktif, berikut hasil wawancara dengan salah satu masyarakat :

“Kemarin pas saya kesana sekitar jam setengah sembilan, yang seharusnya itu sudah jam normal kerja, menurut saya produktivitasnya masih kurang, Ada juga beberapa pegawai yang ngobrol satu sama lain. ”.

Permasalahan ketiga adalah masih maraknya tindakan Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), khususnya Nepotisme. Dari hasil observasi yang dilakukan peneliti, masih ada dijumpai masyarakat yang sengaja menemui kenalan atau keluarganya yang bekerja di SAMSAT untuk

mempercepat dan mengedepankan pelayanan baginya. Hal tersebut sudah menjadi kebudayaan di kantor Samsat tersebut.

Permasalahan keempat adalah, ditemukannya praktik Calo disetiap pelayanannya. Hal berdampak negatif bagi pelayanan dan mendorong terjadinya penipuan.

Permasalah kelima adalah kurangnya informasi yang diberikan SAMSAT Balige kepada masyarakat mengenai sistem pelayanan di Kantor tersebut. Seperti informasi mengenai waktu dan harga. Dari hasil wawancara peneliti dengan beberapa pengunjung, peneliti mendapatkan informasi bahwa masyarakat tersebut masih bingung dengan biaya yang sudah dibayarkannya ke pihak pegawai. Masyarakat tersebut tidak mengetahui untuk biaya apa saja uang yang telah dibayarkannya. Berikut hasil wawancara dengan salah satu pengunjung :

“Kemarin saya sudah membayarkan sejumlah uang untuk membayar pajak kendaraan saya. Saya kira itu sudah sekalian dengan perpanjangan STNK dan penerbitan Plat nomor, ternyata tidak. Saya diminta kembali untuk membayarkan sejumlah uang untuk proses selanjutnya”.

Berdasarkan kondisi tersebut di atas, perlu dilakukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang berkesinambungan demi mewujudkan pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang prima dengan berlandaskan prinsip-prinsip *good governance* itu sendiri.

Berdasarkan uraian permasalahan-permasalahan diatas, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Penerapan Prinsip-Prinsip Good and Clean Governance Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Balige)**”

## **1.2 Rumusan Masalah**

Sesuai dengan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan dalam latar belakang diatas maka dapat dirumuskan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini yaitu:

**Bagaimana Penerapan Prinsip-Prinsip Good and Clean Governance Dalam Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Balige?**

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Pembahasan masalah yang akan disajikan oleh penulis tidak lepas dari tujuan yang ingin dicapai. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui sejauh mana Penerapan Prinsip-Prinsip *good and Clean Governance* dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Balige.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Untuk membantu dalam pengembangan ilmu pengetahuan, terutama di bidang studi Administrasi Publik.

### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

#### **1. Bagi Peneliti**

Penelitian ini merupakan suatu usaha untuk meningkatkan kemampuan berfikir melalui penulisan karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama perkuliaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

#### **2. Bagi Pemerintah**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan yang bersifat membangun kepada Pemerintah Kabupaten Toba, terutama bagi Sistem pelayanan di Kantor SAMSAT Balige.

3. Bagi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas HKBP Nommensen Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan referensi pada penelitian selanjutnya.

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**



## 2.1 Landasan Teori

### 2.1.1 Pengertian Governance

Menurut Kooniman (Jasiva Nandya Pratiwi, 2019) istilah *governance* diturunkan dari istilah pemerintah (government) dalam bahasa Inggris disebut “The authoritative direction and administration of the affairs of men or 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, kota, dan sebagainya”. Sedangkan istilah “kepemerintahan” atau dalam bahasa Inggris “*governance*” yaitu “the act, manner of governing”, tindakan, *governance* adalah suatu rangkaian kegiatan atau proses interaksi politik pemerintahan dengan masyarakat dalam berbagai bidang yang berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan intervensi pemerintah atas kepentingan-kepentingan tersebut.

Pengertian *Governance* menurut ahli, adalah :

1. Menurut Rhoders, *Governance* memiliki definisi sebuah perubahan dari arti pemerintahan menunjuk ke proses pemerintah, perubahan tradisi dari aturan, serta metode mana, yang mana masyarakat sudah diatur.
2. Menurut Stoker, *Governance* itu menunjukkan pada pengembangan gaya menjalankan pemerintahan dalam mana antar sektor publik dan privat telah menjadi kabur. Esensi *governance* adalah pada fokusnya yaitu mekanisme penyelenggara pemerintah yang tidak lagi tergantung pada bantuan dan sanksi dari pemerintah.
3. Menurut Koolman dan Van Vlet (1993) dalam Pratiwi (2019), konsep *governance* lebih tertuju pada kreasi suatu struktur atau tertib yang tidak dapat dipromosikan keluar tetapi merupakan hasil dari interaksi banyak pihak yang ikut terlibat dalam proses pemerintahan dan mereka saling mempengaruhi satu sama lain.

### 2.1.2 Pengertian Good and Clean Governance

Istilah *good* dan *clean governance* merupakan wacana baru dalam kosakata ilmu politik. Muncul di awal tahun 1990-an. Istilah ini memiliki pengertian segala hal yang terkait dengan tindakan atau tingkah laku yang bersifat mengarahkan, mengendalikan, atau mempengaruhi urusan publik yang bersifat baik (*good*) dan bersih (*clean*). Dalam konteks ini, pengertian *good governance* tidak sebatas pengelolaan lembaga pemerintahan semata, tetapi menyangkut semua lembaga baik pemerintah maupun non pemerintah (lembaga swadaya masyarakat).

Istilah *governance* sendiri sudah cukup lama dikenal dalam literatur administrasi dan ilmu politik, sejak masa Woodrow Wilson, sekitar 125 tahun yang lalu. Sedang definisi baru *governance*, muncul sekitar 15 tahun yang lalu, bersamaan dengan berkembangnya gerakan pembiayaan internasional untuk negara-negara berkembang, dengan masyarakat “*good governance*”; penyelenggaraan pemerintahan yang amanah, tata pemerintahan yang baik, pengelolaan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab dan ada juga yang mengartikan secara simple sebagai pemerintahan yang bersih (*clean governance*).

Secara bahasa, pengertian *good* berarti baik, dalam istilah pemerintahan mengandung dua pemahaman. Pemahaman pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan dan kehendak rakyat dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan nasional, kemandirian, pembangunan berkelanjutan dan keadilan sosial. Kedua, aspek-aspek fungsional dan pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut.

Sedangkan *Government* secara istilah adalah proses pengambilan keputusan dan proses bagaimana sebuah keputusan diimplementasikan. *Good Governance* diartikan sebagai

governance yang baik. Governance dapat digunakan dalam berbagai konteks diantaranya Corporate Governance, Government Governance, international governance, nasional governance dan local governance. *Good governance* sebagai suatu kondisi yang menjamin tentang adanya proses kesejajaran, kesamaan, dan keseimbangan peran serta saling mengontrol yang dilakukan oleh komponen-komponen seperti pemerintahan (government), rakyat (citizen), dan usahawan (business). Ketiga komponen itu mempunyai tata hubungan yang sama dan sederajat. Jika kesamaan ini tidak sebanding, dipastikan terjadi pembiasan dari konsep *Good Governance* tersebut.

Penyelenggaraan pemerintahan dalam *good governance* berkaitan dengan isu transparansi, akuntabilitas publik, dan sebagainya. Secara konseptual dapat dipahami bahwa *good governance* menunjukkan suatu proses yang memposisikan rakyat dapat mengatur ekonominya. Institusi serta sumber sosial dan politiknya tidak hanya sekedar dipergunakan untuk pembangunan, tetapi juga untuk menciptakan integrasi bagi kesejahteraan rakyat. *Good Governance* juga dipahami sebagai suatu penyelenggaraan manajemen pemerintahan yang solid dan bertanggung jawab yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar, pemerintahan yang efisien, serta pemerintahan yang bebas dan bersih dari kegiatan korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN).

*Good governance* berdasarkan PP No. 101 tahun 2000 pengertian adalah pemerintahan yang mengembangkan dan menetapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat.

Istilah pemerintahan 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). Dwiyanto (2005) mengemukakan, konsep *governance* merujuk pada institusi, proses, dan tradisi yang menentukan bagaimana kekuasaan diselenggarakan, keputusan dibuat, dan suara warga didengar.

*Good governance* menurut Mardiasmo, (2002) adalah suatu konsep pendekatan yang berorientasi kepada pembangunan sektor publik oleh pemerintah yang baik. Menurut Dwipayana (2003), *governance* merupakan konsep netral, yang darinya kita bisa memformat model yang sehat (baik), sehingga muncul istilah *good governance* (tata-kelola pemerintahan yang sehat); atau model yang tak sehat (buruk), sebuah model atau tata-kelola pemerintahan tak sehat – bad *governance*.

Sedangkan Sedarmayati (2003) berpendapat bahwa *good governance* adalah suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut administrasi pembangunan. Dengan demikian ia berpendapat bahwa pemerintah berada pada posisi sentral (agent of change) dari suatu masyarakat dalam suatu masyarakat berkembang.

Menurut Ismanto (2005) *good governance* secara istilah merujuk pada kultur dan struktur pemerintahan yang menjalankan kekuasaan didalam suatu Negara, tidak hanya menyangkut lembaga eksekutif, namun seluruh Negara yang menyangkut penyelenggaraan kehidupan bernegara.

Untuk mengetahui gagasan dan praktek *good governance*, maka inti *good governance* adalah seni pemerintah yang berpijak pada rule of law dengan elemen transparansi, akuntabilitas, fairness, dan responsibility. Elemen-elemen tersebut menyadarkan kita bahwa *good governance* adalah seperangkat tindakan yang memberikan pagar yang lebih jelas dari proses pemerintahan dengan fungsi dan wewenangnya. Dari sudut pendekatan sistem menurut Pulkadang (2002), *good governance* menyangkut pelaksanaan kekuasaan pemerintah dalam hal

decision making dan dalam hal menjalankan fungsinya secara utuh, dan menyeluruh sebagai suatu kesatuan tindakan yang terarah dan teratur, baik itu meliputi bidang ekonomi (*economic governance*), politik (*political governance*), dan administrasi (*administrativ governance*).

Berdasarkan teori atau menurut pendapat para ahli diatas dapat disimpulkan bahwa dalam rangka mewujudkan *good and clean governance*, maka diperlukannya keikut sertaan dari seluruh aparat pemerintah maupun masyarakat serta adanya transparansi dan pertanggungjawaban dari pemerintah terhadap pelaksanaan penyelenggaraan kegiatan publik. Kedua aspek tersebut sebagaimana yang terdapat pada prinsip *good governance* yang kemudian dalam Peraturan Pemerintah No. 101 Tahun 2000 disebut sebagai prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

### **2.1.3 Prinsip-Prinsip Good Governance**

Kunci utama *good governance* adalah memahami prinsip-prinsip didalamnya yang akan dijadikan tolak ukur kinerja suatu pemerintahan. Baik buruknya pemerintahan dapat diukur berdasarkan unsur dari prinsip-prinsip *good governance*.

*United Nation Development Program (UNDP)* dalam Suaedi dan Wardiyanto, (2010:55) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi:

a) Partisipasi (Participation)

Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga-lembaga perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh tersebut dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

b) Supremasi Hukum (Rule Of Law)

Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia. Prinsip penegakan hukum mewujudkan adanya penegakan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa kecuali, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

c) Transparansi (Transparency)

Transparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.

d) Daya Tanggap (Responsiveness)

Lembaga-lembaga publik harus cepat dan tanggap terhadap keinginan maupun keluhan dalam melayani para pemegang saham (stakeholder). Upaya peningkatan daya tanggap tersebut terutama ditujukan pada sector publik yang selama ini cenderung tertutup, arogan serta berorientasi pada kekuasaan.

e) Berorientasi pada Konsensus (Concensus Orientation)

Tata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dalam hal apa yang terbaik bagi kelompok-kelompok masyarakat, dan bila mungkin, konsensus dalam hal kebijakan-kebijakan dan prosedur-prosedur.

f) Keadilan (Equity)

Setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan. Pemerintahan yang baik akan memberi kesempatan yang baik terhadap laki-laki

maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.

g) Efektifitas dan Efisien (Effectiveness and Efficiency)

Pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif). Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya berbagai sumber-sumber yang tersedia.

h) Akuntabilitas (Accountability)

Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, sektor swasta dan masyarakat memiliki pertanggungjawaban kepada masyarakat maupun kepada lembaga-lembaga yang berkepentingan.

i) Visi Strategis (Strategic Vision)

Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan akan apa saja yang dibutuhkan untuk mewujudkan perkembangan tersebut. Selain itu mereka juga harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejarahan, budaya dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut.

Menurut Mardiasmo (2002), prinsip-prinsip *good governance*, meliputi Akuntabilitas (Accountability), Transparansi (Transparency), Demokrasi (Democratisation), dan Aturan hukum (Rule Of Law). Penjelasan dari prinsip-prinsip *good governance*, sebagai berikut:

a) Akuntabilitas (Accountability)

Pertanggungjawaban kepada publik atas setiap aktivitas yang dilakukan. Akuntabilitas diperlukan agar setiap lembaga Negara dan penyelenggaraan Negara melaksanakan

tugasnya secara bertanggungjawab. Untuk itu, setiap penyelenggaraan harus melaksanakan tugasnya secara jujur dan strukur sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan kebijakan publik yang berlaku serta menghindarkan penyalahgunaan wewenang.

b) Transparansi (Transparancy)

Transparansi dibangun atas dasar kebebasan memperoleh informasi, informasi yang berkaitan dengan kepentingan publik secara langsung dapat diperoleh bagi mereka yang membutuhkan. Transparansi diartikan sebagai keterbukaan lembaga-lembaga sektor publik dalam memberikan informasi dan disclosure yang diberikan harus dapat dipahami dan dimonitor oleh masyarakat. Transparansi mewajibkan adanya sistem informasi yang terbuka, tepat waktu, serta jelas dan dapat diperbandingkan yang menyangkut keadaan keuangan, pengelolaan perusahaan dan kepemilikan perusahaan. Transparansi atau keterbukaan dapat dilihat dari tiga aspek, yakni: (1) adanya kebijakan yang terbuka terhadap pengawasan, (2) adanya akses informasi sehingga masyarakat dapat menjangkau setiap segi kebijakan pemerintah, (3) berlakunya prinsip check and balance antar lembaga eksekutif dan legislatif. Ada beberapa indikator dari transparansi yaitu sebagai berikut:

- Penyediaan informasi yang jelas tentang prosedur-prosedur, biaya-biaya dan tanggung jawab.
- Kemudahan akses informasi.
- Menyusun mekanisme pengaduan jika ada peraturan yang dilanggar atau permintaan uang suap.
- Meningkatkan arus informasi melalui kerjasama dengan media massa dan lembaga non pemerintah.



c) Demokrasi (Democratisation)

Demokrasi mengandung tiga unsur pokok yaitu partisipasi, pengakuan adanya perbedaan pendapat dan perwujudan kepentingan umum. Asas demokrasi harus diterapkan baik dalam proses memilih dan dipilih sebagai proses dalam penyelenggaraan Negara.

d) Aturan hukum (Rule Of Law)

Kerangka hukum yang adil dan dilaksanakan tanpa pandang bulu. Aturan hukum harus dibangun agar lembaga Negara dan penyelenggaraan Negara dalam melaksanakan tugasnya selalu didasarkan pada keyakinan untuk berpegang teguh pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan beberapa pemaparan mengenai prinsip-prinsip Good governance diatas, peneliti menggunakan prinsip-prinsip Good governance oleh United Nation Development Program (UNDP) diantaranya partisipasi, supremasi hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi pada konsensus, keadilan, efektifitas dan efisien, akuntabilitas, visi strategis. 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 penerapan prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik Di Kantor SAMSAT Balige Kabupaten Toba.

#### **2.1.4 Pengertian Pelayanan Publik**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal satu , Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa,

dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuan dari Pelayanan Publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 ialah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan BUMN/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara pelayanan adalah instansi pemerintah dimana penyelenggara pelayanan publik tersebut mempunyai tugas atau fungsi memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pihak yang membutuhkan jasa pelayanan.

Sampara (Sinambela 2006) berpendapat bahwa Pelayanan adalah setiap kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan pelayanan sebagai hal,cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan, menerima; menggunakan).

Begitu pula Moenir (2002) menyatakan bahwa : “Pelayanan hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu ia merupakan proses, sebagai proses pelayanan berlangsung

secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat”. Menurut Kotler dalam Sinambela (2006) pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Moenir (Hessel Nogi 2005), Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya ada dua jenis yaitu layanan fisik yang sifatnya pribadi sebagai manusia dan layanan administratif yang diberikan orang lain selaku anggota organisasi, baik itu organisasi massa atau negara.

Secara operasional pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan dalam dua kelompok besar yaitu; Pertama, pelayanan publik yang diberikan tanpa memperhatikan orang perseorangan, tetapi keperluan masyarakat secara umum yang meliputi penyediaan sarana dan prasarana transportasi, penyediaan pusat-pusat kesehatan, pembangunan lembaga-lembaga pendidikan, pemeliharaan keamanan, dan lain sebagainya; Kedua, pelayanan yang diberikan secara orang perseorangan yang meliputi kartu penduduk dan surat-surat lainnya (Sumaryadi, 2010).

Pelayanan Publik menurut Mukaron dan Laksana (2015) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan beberapa teori diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

### **2.1.5 Asas, Prinsip, dan Standar Pelayanan Publik**

Berdasarkan Pasal 4 UU No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengemukakan asas-asas pelayanan publik adalah: Kepentingan umum; Kepastian hukum; Kesamaan hak; Keseimbangan hak dan kewajiban; Keprofesionalan; Partisipatif; Persamaan perlakuan atau tidak diskriminatif; Keterbukaan; Akuntabilitas; Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentang; Ketepatan waktu; dan Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Dalam menyelenggarakan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003, prinsip penyelenggara pelayanan publik adalah:

- a) Kesederhanaan. Kesederhanaan merupakan menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
- b) Kejelasan. Kejelasan yang dimaksud adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c) Kepastian Waktu. Penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
- d) Akurasi. Akurasi maksudnya adalah produk atau jasa pelayanan publik yang diberikan harus benar, tepat dan sah.
- e) Keamanan. Selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.

- f) Tanggung Jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g) Kelengkapan Sarana dan Prasarana. Tersedianya peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.
- h) Kemudahan Akses. Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.
- i) Kedisiplinan. Pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam member pelayanan.
- j) Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parker, toilet dan lainnya.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam UndangUndang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan komponen standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

- a) Persyaratan
- b) Sistem, mekanisme, dan prosedur;
- c) Jangka waktu penyelesaian;
- d) Biaya/tarif
- e) Produk pelayanan;
- f) Penanganan pengaduan, saran,dan masukan;

### **2.1.6 Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Menurut Hardiyansyah (2011:23) jenis pelayanan umum atau publik yang diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu:

1. Pelayanan administratif Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang diperlukan oleh publik, misalnya: Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.
2. Pelayanan Barang Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya: jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.
3. Pelayanan Jasa Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya: Pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, pengurangan bencana, pelayanan sosial.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

### **2.1.7 Pengertian Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)**

Menurut peraturan presiden republik Indonesia No.5 Tahun 2015 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana

Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat.

SAMSAT bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Abd.Rohman, Yayang Hanafi dan Hardianto (2019)	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good governance</i> Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan	Jenis Penelitian : Kualitatif.	kualitas pelayanan di Kecamatan Lowokwaru sudah dijalankan dengan baik. Namun demikian dalam aspek-aspek tertentu masih ditemukan kekurangan.

		Lowokwaru		Hal yang menjadi penghambat adalah masyarakat kurang paham persyaratan, pegawai yang tidak disiplin, dan jaringan yang tidak stabil. Hal pendukung yaitu keramahan petugas pemberi layanan, sarana dan prasarana yang memadai, serta kompetensi petugas pemberi layanan.
2.	Muna Warah (2020)	Penerapan Prinsip-Prinsip <i>Good governance</i> Dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Bandar Dua Kabupaten Pidie Jaya	Jenis Penelitian: Kualitatif	<p>penerapan beberapa prinsip-prinsip <i>good governance</i> di Kantor Camat Bandar Dua sudah berjalan dengan baik tetapi masalah kedisiplinan dan prinsip tranparansi masih belum terlaksanan dengan baik.</p> <p>Hambatan yang dimiliki di Kantor Camat Bandar Dua adalah SDM (sumber</p>



				<p>daya manusia) masih kurang, beberapa skill dan keberaniannya masih rendah.</p>
3.	<p>Formas Prandyka (2021)</p>	<p>Penerapan Prinsip <i>Good governance</i> dalam Pelayanan Publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu</p>	<p>Jenis Penelitian: Kualitatif</p>	<p>menunjukkan bahwa penerapan prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu belum sesuai dengan Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.</p> <p>Faktor penghambat penerapan prinsip <i>good governance</i> dalam pelayanan publik di Kantor Camat Seberida Kabupaten Indragiri Hulu meliputi terbatasnya sumber daya manusia dan kurang lengkapnya sarana dan prasarana yang tersedia.</p>

4.	Ismayanti (2021)	Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good governance</i> dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang	Jenis Penelitian: Kualitatif	implementasi prinsip-prinsip <i>good governance</i> di Kantor Kecamatan Masalle Kabupaten Enrekang sudah berjalan dengan baik, tetapi ada beberapa prinsip yang belum terlaksana dengan maksimal, diantaranya prinsip efektivitas dan efesien, prinsip keadilan dan prinsip transparansi.
----	---------------------	---	------------------------------	---

### 2.3 Kerangka Berpikir

Penelitian ini dilakukan di Kantor SAMSAT Balige Kabupaten Toba. Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang akan selalu berubah menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik.

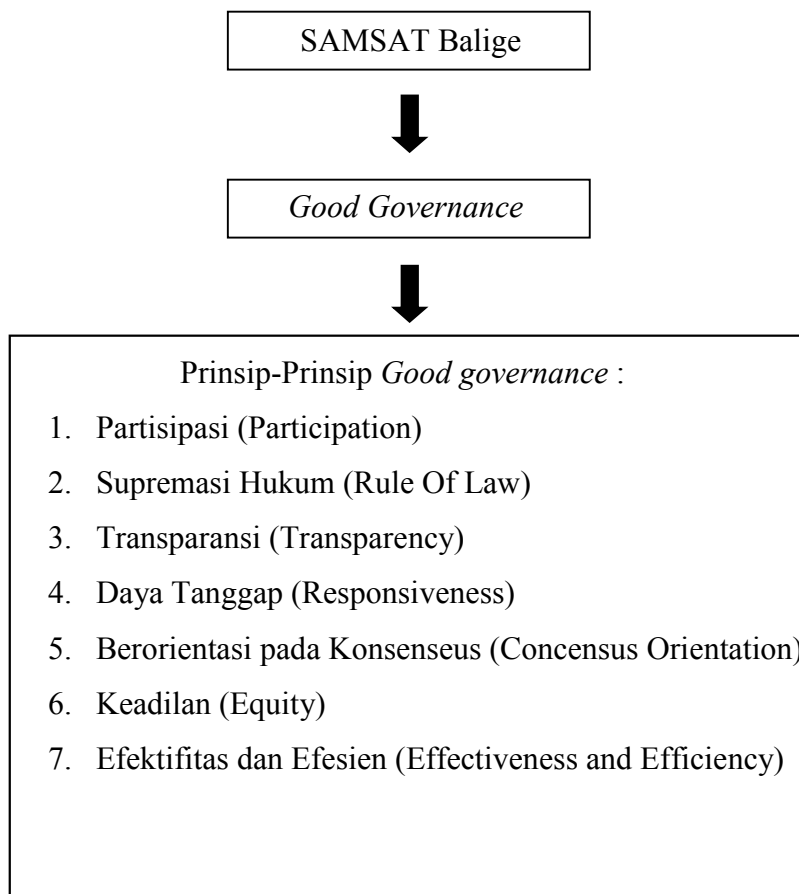
Menurut *United Nation Development Program* (UNDP) mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik yaitu:

1. Partisipasi (Participation)
2. Supremasi Hukum (Rule Of Law)
3. Transparansi (Transparency)
4. Daya Tanggap (Responsiveness)
5. Berorientasi pada Konsensus (Concensus Orientation)
6. Keadilan (Equity)
7. Efektifitas dan Efisien (Effectiveness and Efficiency)
8. Akuntabilitas (Accountability)
9. Visi Strategis (Strategic Vision)

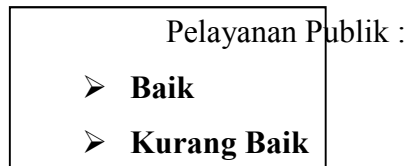
Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan publik yang dilakukan Kantor SAMSAT Balige Kabupaten Toba kepada masyarakat dengan berlandaskan prinsip-prinsip *Good governance*. Dimana seperti yang terjadi di Indonesia bahwa masyarakat menganggap birokrasi dan pelayanan publik sebagai proses yang berbelit-belit dengan waktu yang lama, kurang efisien, tidak adil, dan etos kerja yang rendah yang mengakibatkan timbulnya kesan yang buruk dimata masyarakat.

Untuk memudahkan pemahaman dari penjelasan diatas maka penulis merumuskan dalam bentuk kerangka fikir sebagai berikut:

**Gambar 2.1**  
**Bagan Kerangka Pikiran**



8. Akuntabilitas (Accountability)
9. Visi Strategis (Strategic Vision)



### **BAB III**

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

##### **3.1 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Balige, yang berlokasi di Jl.Somba Debata No.1, Balige III, Kecamatan Balige, Kabupaten Toba.

##### **3.2 Jenis dan Tipe Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan peneliti adalah penelitian kualitatif yang berusaha menjelaskan sedetail mungkin objek dan masalah penelitian berdasarkan fakta yang diperoleh dilapangan mengenai Penerapan prinsip-prinsip Good governace dalam meningkatkan Kualitas Pelayanan publik di Kantor SAMSAT Balige.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut Sugiyono (2013:147) mendefinisikan metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

### **3.3 Sumber Data**

Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sumber data sekunder.

#### **1. Data Primer**

Data primer atau data tangan pertama merupakan data yang diperoleh secara langsung dari subjek penelitian dengan menggunakan alat pengambilan data atau alat pengukuran data langsung kepada subjek sumber informasi yang dicari. Data tersebut didapatkan dari daftar pertanyaan yang ditanyakan kepada informan mengenai kualitas pelayanan di SAMSAT Balige.

#### **2. Data Sekunder**

Data sekunder atau data tangan kedua adalah data yang diperoleh melalui pihak lain atau data yang tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya. Data sekunder pada umumnya berwujud data dokumentasi atau data lapangan yang telah tersedia.

### **3.4 Informan Penelitian**

Informan penelitian menurut Maleong (2015), adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian dan merupakan orang yang benar-benar mengetahui permasalahan yang akan di teliti. Informan kunci, yaitu orang-orang yang dipandang tahu permasalahan yang di teliti. Sedangkan informan pendukung adalah orang yang dianggap mengetahui permasalahan yang diteliti.

Dalam penelitian ini yang menjadi informannya dibagi menjadi 2 (dua) kluster yaitu :

1. Pimpinan dan pegawai Kantor SAMSAT Balige
2. Masyarakat penerima layanan

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Maryadi dkk (2010:14), Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian kualitatif adalah teknik yang memungkinkan diperoleh data detail dengan waktu yang relatif lama. Teknik pengumpulan data yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian kualitatif pada umumnya menggunakan teknik observasi, wawancara, dan studi dokumenter, atas dasar konsep tersebut maka ketiga teknik pengumpulan data diatas digunakan dalam penelitian ini.

1. Observasi

Observasi dapat diartikan sebagai pengamatan, dimana peneliti mengamati fenomena-fenomena yang terjadi yang berkaitan dengan penelitian saat penelitian dilakukan (dalam Sugiyono, 2007:403).

Pengamatan dilakukan sejak awal penelitian dengan mengamati keadaan fisik lingkungan maupun diluar lingkungan itu sendiri. Dengan pengamatan akan diperoleh manfaat seperti dikemukakan oleh Patton (dalam Nasution, 2006:59) yaitu:

- a. Dengan berada dalam lapangan akan lebih memahami konteks data dalam keseluruhan situasi. Jadi peneliti dapat memperoleh pandangan holistik.
- b. Pengamatan langsung memungkinkan peneliti menggunakan pendekatan induktif, jadi tidak dipengaruhi konsep-konsep atau pandangan sebelumnya.
- c. Peneliti dapat melihat yang kurang atau tidak diamati oleh orang yang telah lama berada dalam lingkungan tersebut, karena telah dianggap bisa dan tidak terungkap dalam wawancara.
- d. Peneliti dapat mengemukakan hal-hal di luar persepsi responden, sehingga peneliti memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.
- e. Di lapangan peneliti tidak hanya dapat mengembangkan pengamatan akan tetapi juga memperoleh kesan-kesan pribadi. Misalnya situasi sosial

## 2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Untuk memperoleh data yang memadai, seorang peneliti dapat menggunakan beberapa teknik wawancara yang sesuai dengan situasi dan kondisi subjek yang terlibat dalam interaksi sosial yang dianggap memiliki pengetahuan, mendalami situasi dan mengetahui informasi untuk mewakili informasi atau data yang dibutuhkan untuk menjawab fokus penelitian (Iskandar, 2009:129).

Pada dasarnya, teknik wawancara adalah teknik penyediaan data dengan cara tanya jawab antara peneliti dan informan secara langsung karena apabila wawancara dilakukan orang lain maka informasi yang diperoleh kurang memadai bahkan akan banyak kehilangan konteks.



### 3. Studi Dokumentasi

Dokumentasi adalah setiap bahan tertulis ataupun film, lain dari record yang tidak dipersiapkan karena adanya permintaan seorang penyidik. Dengan kata lain, dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara menguraikan atau mempelajari data yang ada terlebih dahulu (Moeleong,2007:216).

Teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data mengenai program yang ada, yaitu berupa foto dan materi selain itu teknik dokumentasi juga digunakan untuk memperoleh data.

#### **3.6 Teknik Analisa Data**

Analisis data dilakukan dengan cara menelaah data yang sudah diperoleh dari berbagai sumber atau informasi. Menurut Bogdan dan Taylor dalam (dalam Iskandar, 2009:136) analisis data adalah sebagai berikut :

“Analisis data sebagai proses yang mencari usaha secara formal untuk menemukan tema dan merumuskan ide seperti yang disarankan oleh data dan sebagai usaha untuk memberikan bantuan pada tema dan ide itu”.

Analisis data penelitian kualitatif, dapat dilakukan melalui langkah-langkah, sebagai berikut:

##### 1. Reduksi Data

Merupakan proses pengumpulan data penelitian, seorang peneliti dapat menemuka kapan saja waktu untuk mendapatkan data yang banyak,apabila peneliti mampu menerapkan metode observasi, wawancara atau dari berbagai dokumen yang berhubungan dengan subjek yang diteliti.

Maknanya pada tahap ini, si peneliti harus mampu merekam data lapangan dalam bentuk catatan-catatan lapangan (field note), harus ditafsirkan, atau diseleksi masing-masing data yang relevan dengan fokus masalah yang diteliti. Selama proses reduksi data peneliti dapat melanjutkan meringkas, mengkode, menemukan tema, reduksi data berlangsung selama penelitian di lapangan sampai pelaporan penelitian selesai. Reduksi data merupakan analisis yang menajamkan untuk mengorganisasikan data, dengan demikian kesimpulannya dapat diverifikasi untuk dijadikan temuan penelitian terhadap masalah yang diteliti.

## 2. Melaksanakan Display Data/Penyajian Data

Penyajian data yang telah diperoleh ke dalam sejumlah matriks atau daftar kategori setiap data yang didapat, penyajian data biasanya digunakan berbentuk teks naratif. Data yang kita dapat tidak mungkin kita paparkan secara keseluruhan. Untuk itu dalam penyajian data peneliti dapat dianalisis oleh peneliti untuk di susun secara sistematis, atau simultan sehingga data yang diperoleh dapat menjelaskan atau menjawab masalah yang diteliti maka dalam display data, peneliti disarankan untuk tidak gegabah mengambil kesimpulan.

## 3. Mengambil Kesimpulan/Verifikasi

Mengambil kesimpulan merupakan analisis lanjutan dari reduksi data, dan display data sehingga data dapat disimpulkan, dan peneliti masih berpeluang menerima masukan. Penarikan kesimpulan sementara, masih dapat diuji kembali dengan data lapangan, dengan cara merefleksi kembali, peneliti dapat bertukar pikiran dengan teman sejawat, triangulasi sehingga kebenaran ilmiah dapat tercapai. Bila proses siklus interaktif ini berjalan dengan berkelanjutan dan baik maka keilmiahannya hasil penelitian dapat diterima. Setelah hasil penelitian telah diuji kebenarannya maka peneliti dapat menarik kesimpulan dalam bentuk deskriptif sebagai laporan penelitian.

