

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah mempunyai fungsi penting dalam menghadirkan layanan publik yang prima untuk semua penduduknya sesuai yang sudah diamanatkan dalam undang-undang hal ini termuat dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dikerjakan oleh kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam hal mencapai suatu tujuan tertentu. Salah satu dari pelaksanaan pelayanan publik yakni pelayanan administrasi terpadu yang dilaksanakan di kecamatan. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kantor kecamatan Puhpelem mulai dilaksanakan pada bulan Maret 2015, pelayanan kependudukan di Kecamatan Puhpelem masih mendapatkan pelayanan yang kurang maksimal seperti : kurang simpatiknya petugas, fasilitas yang kurang lengkap, dalam pelayanan kecamatan juga masih sering dijumpai kurang transparan, pelayanan yang tidak tertib, pungutan liar yang dikemas dengan bungkus sumbangan suka rela, tidak disiplin, etos kerja yang minim juga pelayanan umum yang terjadi selama ini masih menyulitkan, lambat, mahal, dan menjenuhkan.

Kondisi ini sebenarnya disadari oleh pemerintah sebagai lembaga yang memberikan pelayanan umum untuk memperbaiki mutu pelayanannya termasuk pelayanan kantor kecamatan untuk itu pemerintah menghadirkan Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan, Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 132-270 tentang petunjuk Teknis Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan.

Peraturan tersebut merupakan upaya untuk memperbaiki carut marut pelayanan ditingkat kecamatan, untuk mempercepat upaya pemerintah tersebut, maka pemerintah mengharuskan kantor kecamatan telah harus melaksanakan PATEN sebelum bulan Oktober Tahun 2015. Dengan adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) berarti pemerintah telah memudahkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, baik pelayanan perizinan ataupun non perizinan. Sehingga diharapkan bisa memberikan kemudahan untuk masyarakat dalam memperoleh pelayanan, termasuk dalam mensupport UMKM untuk dapat lebih maju juga akhirnya ikut memberikan peranan pertumbuhan ekonomi dan peningkatan kesejahteraan rakyat, sebagaimana yang diamanatkan dalam Pembukaan Undang- undang Dasar 1945. Menurut pasal 1 ayat (5) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan yang memenuhi 6 (enam) dari 10 (sepuluh) indikator pelayanan yang baik berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Gasperz dalam Azis Sanapiah (2000: 15) yaitu “kepastian waktu pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab, kelengkapan, dan

kemudahan mendapatkan pelayanan”. Jika pelayanan yang diberikan telah memenuhi kriteria tersebut dapat disimpulkan menjadi pelayanan yang baik.

Pelayanan dikantor Kecamatan Puhpelem sebelum adanya Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) hanya melayani bidang non perizinan dan legalisasi saja sedangkan untuk perizinan harus melalui kantor perizinan Kabupaten/Kota. Belum tersusunnya Standart Operasional Prosedur (SOP) dan Standart Pelayanan Minimal (SPM) sementara untuk petugas pelayanan belum ditetapkan, adapun ruang pelayanan belum memadai sesuai dengan standart pelayanan yang berlaku.

Sementara itu untuk kepastian biaya belum jelas terkadang ada tambahan dengan alasan biaya administrasi serta tidak adanya kotak saran sehingga masyarakat yang akan melakukan pengaduan tidak bisa tertampung, petugas pelayanan masih diskriminatif dalam melayani masyarakat. Minimnya informasi dari petugas pelayanan berimbas pada warga masyarakat dalam pengurusan suatu administrasi yang tidak efisien dikarenakan kurang lengkapnya berkas persyaratan, kepastian waktu, transparansi pelayanan serta sikap petugas yang acuh tak acuh dan berbelit- belit dalam pengurusan administrasi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan, dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan

publik. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia melaksanakan pelayanan publik dengan baik sesuai apa yang diharapkan oleh masyarakat.

Unit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Puhpelem Kabupaten Wonogiri ini termasuk masih berusia muda, sampai saat ini pelaksanaannya masih berjalan kurang lebih 2 (dua) tahun, awal pendiriannya pada tahun 2014 yang ditetapkan dengan Keputusan Bupati Wonogiri No. 500 Tahun 2013 Tentang Penetapan Kecamatan sebagai Penyelenggara Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan. Dalam ketentuan tersebut Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) bersifat *one place service* dimana proses pelayanan diselesaikan dalam 1 (satu) tempat.

Berdasarkan pengamatan awal di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Puhpelem.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalahnya adalah bagaimana Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Puhpelem?

1.3 Tujuan Penelitian

Setiap penelitian yang dilakukan tentu mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian tentunya harus jelas diketahui sebelumnya, Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Puhpelem.
2. Faktor-Faktor apa saja yang menjadi kendala dari kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Puhpelem.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan di atas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi peneliti, hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa Ilmu Sosial dan Ilmu politik untuk mempersiapkan diri terjun ke dalam dunia masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ilmu Pemerintahan .
- b. Bagi Kecamatan Puhpelem, sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam Kualitas Pelaksanaan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) agar lebih baik lagi.
- c. Bagi Universitas Muhammadiyah Ponorogo, untuk menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa program studi Ilmu

Pemerintahan pada khususnya dan mahasiswa Universitas Muhammadiyah Ponorogo pada umumnya.

1.5 Penegasan istilah

Penegasan istilah sangat penting untuk menghindari adanya berbagai penafsiran yang berbeda – beda atas arti dan maksud dari sebuah kalimat yang akan dibahas dalam penelitian. Penyelenggaraan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di kecamatan Puhpelem adalah sarana untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa istilah yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)

Menurut pasal 1 ayat (5) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) adalah penyelenggaraan pelayanan publik di kecamatan dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dalam satu tempat. Sejalan dengan hal tersebut, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) dilaksanakan sesuai dengan kreteria pelayanan publik sebagaimana tertulis pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi – sendi, sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, artinya bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit – belit, serta mudah dipahami dan dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian, menyangkut :
 - Prosedur / tata cara pelayanan umum;

- Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif;
 - Unit kerja / pejabat yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan umum;
 - Rincian biaya / tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
 - Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum;
 - Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti – bukti penerimaan permohonan / kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum;
 - Pejabat yang menerima keluhan pelanggan.
3. Keamanan, artinya bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
 4. Keterbukaan, artinya bahwa prosedur / tata cara, persyaratan, satuan kerja / pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya / tarif dan hal – hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum, wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
 5. Efisien, meliputi :
 - Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal- hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.

- Dicegah adanya pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
- Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran.
 - Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum.
 - Ketentuan perundang- undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlukan secara adil.
8. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

b. Implementasi

Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan (<http://dokumen.tips>, <http://elib.unikom.ac.id>)

Menurut Grindle (dalam Agustino, 2012:154) pengukuran keberhasilan implementasi kebijakan tersebut dapat dilihat dari dua hal, yaitu:

1. Dilihat dari prosesnya, dengan mempertanyakan apakah pelaksanaan kebijakan sesuai dengan yang ditentukan (design) dengan merujuk pada aksi kebijakannya.
2. Apakah tujuan kebijakan tercapai. Dimensi ini diukur dengan melihat dua faktor, yaitu dampak atau efeknya pada masyarakat secara individu dan kelompok, tingkat perubahan yang terjadi serta penerimaan kelompok sasaran dan perubahan yang terjadi. Keberhasilan suatu implementasi kebijakan publik, ditentukan oleh tingkat implementability kebijakan itu sendiri, yang terdiri atas:
 - Content of Policy (Isi Kebijakan) kepentingan-kepentingan yang mempengaruhi, tipe manfaat, derajat perubahan yang ingin dicapai, letak pengambilan keputusan, pelaksana program, sumber-sumber daya yang digunakan.
 - Context of Policy (Lingkungan Kebijakan): kekuasaan, kepentingan-kepentingan, dan strategi dari aktor yang terlibat, karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa, tingkat kepatuhan dan adanya respon dari pelaksana.

1.6 Landasan Teori

a. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana

telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1998). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (Welfare State). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dalam kondisi sekarang ini, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat

untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Arah pembangunan kualitas manusia adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut :

- a. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
- b. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
- c. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - 1) Prosedur/tata cara pelayanan.
 - 2) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
 - 3) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - 4) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
 - 5) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
- d. Keterbukaan, mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian,

rincian waktu atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisiensi, mengandung arti :

- Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.
- Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

f. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

g. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;

h. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equality* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (1992).

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan

perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (1994), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

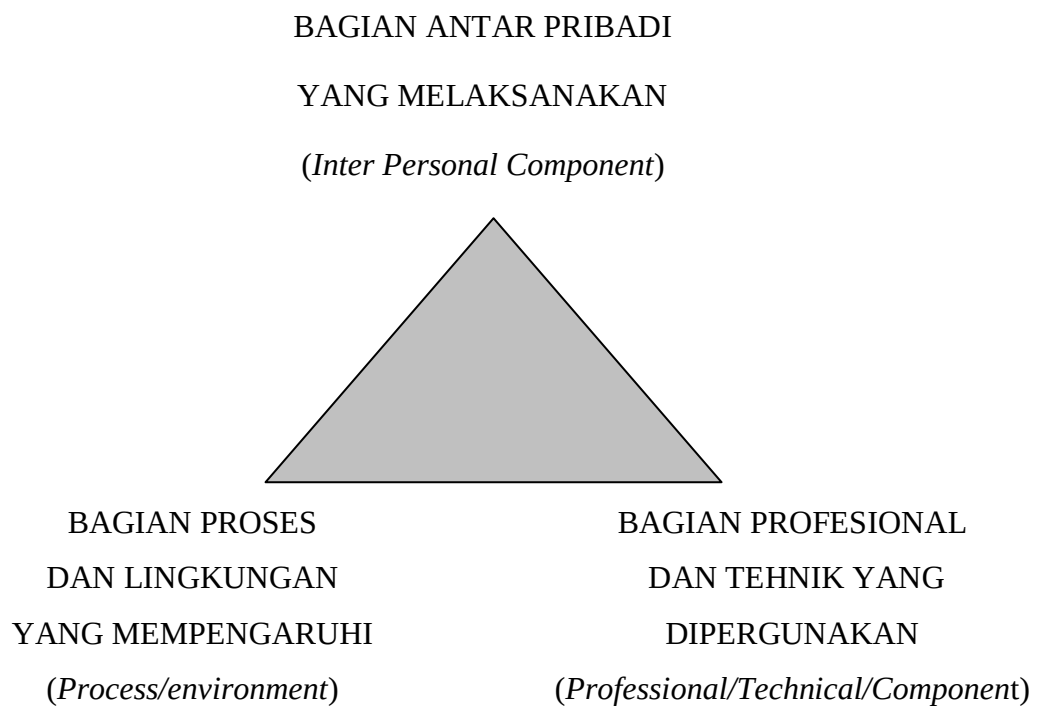
Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (umum). Senada dengan itu, Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam versi pemerintah, definisi pelayanan publik dikemukakan dalam Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang 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 atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kemudian, untuk tujuan pelayanan publik dapat diperinci sebagai berikut:

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya.

2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*.
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka.
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas.
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.
6. Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauh mana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.
7. Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.
8. Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya. Memang pada dasarnya ada 3 (tiga) ketentuan pokok dalam melihat tinggi rendahnya suatu kualitas pelayanan publik, yaitu sebagaimana gambar 1 berikut ini :

Gambar 1
Segitiga Keseimbangan dalam Kualitas Pelayanan
(The Triangle of Balance in Service Quality)



Sumber : Warsito Utomo, 1997

Dari gambar 1 menjelaskan bahwa dalam melihat tinggi rendahnya kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan adanya keseimbangan antara :

1. Bagian antar pribadi yang melaksanakan *(Inter Personal Component)*.
2. Bagian proses dan lingkungan yang mempengaruhi *(Process and Environment Component)*.

3. Bagian professional dan teknik yang dipergunakan (*Professional and Technical Component*).

b. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kata kualitas sendiri mengandung banyak pengertian, beberapa contoh pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (1995) adalah :

1. Kesesuaian dengan persyaratan.
2. Kecocokan untuk pemakaian.
3. Perbaikan berkelanjutan.
4. Bebas dari kerusakan atau cacat.
5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat.
6. Melakukan segala sesuatu secara benar.
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut yaitu antara lain :

1. Ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses.
2. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan.
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.

Agar dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko.
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 4 Tahun 2010 tentang Pedoman Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN), dinyatakan bahwa hakekat pelayanan umum adalah :

1. Spirit '*how to serve*' nilai – nilai spirit menuju tata kelola pemerintahan yang baik.
2. Secara kelembagaan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat
3. Kecamatan menjadi simpul pelayanan;
4. Kecamatan bekerja sistematis : *plan, do, see*.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.

2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu :

1. Apatis.
2. Menolak berurusan.
3. Bersikap dingin.
4. Memandang rendah.
5. Bekerja bagaikan robot.
6. Terlalu ketat pada prosedur.
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan,

membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) (lihat gambar 3). Yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan semakin meningkat (Tjiptono, 1995).

Dari semua uraian diatas jelas menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparatur negara sesungguhnya tidak dapat lepas dari birokrasi dan tidak dapat lepas dari etika pelayanan birokrat itu sendiri.

Untuk itu dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa indikator-indikator dalam kualitas pelayanan publik adalah :

1. Ketepatan waktu;
2. Kemudahan dalam pengajuan;
3. Akurasi pelayanan bebas dari kesalahan;
4. Biaya pelayanan.

c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan segitiga keseimbangan dalam kualitas pelayanan (gambar 1) dan keseluruhan uraian konsep dan teori sebelumnya, maka dalam penulisan tesis ini penulis mencoba mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh :

- a. Struktur organisasi.
- b. Kemampuan aparat.
- c. Sistem pelayanan.

Selanjutnya dapat dijelaskan sebagai berikut :

d. Kemampuan Aparat

Siapa yang disebut aparatur pemerintah, adalah kumpulan manusia yang mengabdikan pada kepentingan negara dan pemerintahan dan berkedudukan sebagai pegawai negeri (Tayibnapsis, 1993), sedangkan menurut Moerdiono (1988) mengatakan bahwa aparatur pemerintah adalah seluruh jajaran pelaksana pemerintah yang memperoleh kewenangannya berdasarkan pendelegasian dari Presiden Republik Indonesia.

Dari aparat negara dan atau aparatur pemerintah, diharapkan atau dituntut adanya kemampuan baik berupa pengetahuan, keterampilan serta sikap perilaku yang memadai, sesuai dengan tuntutan pelayanan dan pembangunan sekarang ini (Handayani, 1986). Sementara itu, konsep lain mendefinisikan kemampuan atau *ability* sebagai sifat yang dibawa lahir atau dipelajari yang memungkinkan seseorang melakukan sesuatu yang bersifat mental atau fisik (Bibson, 1991), sedangkan *skill* atau keterampilan adalah kecakapan yang berhubungan dengan tugas (Soetopo, 1999).

Berkaitan dalam hal kualitas pelayanan publik, maka kemampuan aparat sangat berperan penting dalam hal ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Untuk itu indikator-indikator dalam kemampuan aparat adalah sebagai berikut :

1. Tingkat pendidikan aparat.
2. Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal.
3. Kemampuan melakukan kerja sama.

4. Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi.
5. Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan.
6. Kecepatan dalam melaksanakan tugas.
7. Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik.
8. Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan.
9. Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.

e. Sistem Pelayanan

Secara definisi sistem adalah suatu jaringan yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dalam suatu usaha atau urusan (Prajudi, 1992). Bisa juga diartikan sebagai suatu kebulatan dari keseluruhan yang kompleks terorganisir, berupa suatu himpunan perpaduan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan dari keseluruhan yang utuh (Pamudji, 1981).

Untuk sistem pelayanan perlu diperhatikan apakah ada pedoman pelayanan, syarat pelayanan yang jelas, batas waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, media informasi terpadu saling menghargai dari masing-masing unit terkait atau unit terkait dengan masyarakat yang membutuhkan pelayanan itu sendiri. Dengan demikian sistem pelayanan adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian pelayanan yang saling terkait, bagian atau anak cabang dari suatu sistem pelayanan terganggu maka akan mengganggu pula keseluruhan pelayanan itu

sendiri. Dalam hal ini apabila salah satu unsur pelayanan seperti tinggi mahal nya biaya, kualitasnya rendah atau lamanya waktu pengurusan maka akan merusak citra pelayanan di suatu tempat.

Berdasarkan uraian diatas, dalam penelitian ini maka indikator-indikator sistem pelayanan yang menentukan kualitas pelayanan publik adalah :

- 1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan;
- 2) Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan;
- 3) Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

f. Keterkaitan Antara Struktur Organisasi, Kemampuan Aparat dan Sistem Pelayanan dengan Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan. Ketiga faktor ini saling berkaitan satu sama lain dan tidak dapat dipisahkan dalam ikut menentukan tinggi rendahnya dan baik buruknya suatu pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah.

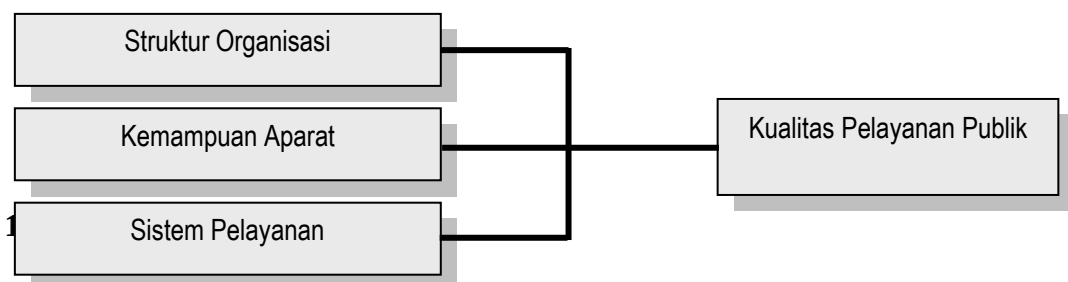
Kualitas pelayanan publik mempunyai indikator ketepatan waktu, kemudahan dalam pengajuan, akurasi pelayanan yang bebas dari kesalahan dan biaya pelayanan. Hal tersebut sangat dipengaruhi oleh faktor struktur organisasi.

Semakin baik faktor struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan maka kualitas pelayanan publik akan semakin baik pula dan semakin dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna hasil pelayanan. Sehingga

kualitas pelayanan publik yang berkualitas dapat tercapai. Hal ini dapat dilihat pada gambar berikut.

Gambar 2

Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik



Sumber : Hasil Analisis

1.7. Definisi Operasional

Dalam penelitian ini yang menjadi *dependent variabel* adalah Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Puhpelem sedangkan yang menjadi *independent variabel* adalah : struktur organisasi, kemampuan aparat dan sistem pelayanan.

Agar dapat memberikan arah yang lebih jelas dalam pencapaian tujuan penelitian, maka perlu dilakukan pendefinisian secara konseptual terhadap variabel-variabel dalam penelitian ini. Adapun definisi konseptual tersebut adalah

a. Kualitas Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh Unit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Puhpelem, Kabupaten Wonogiri dapat memuaskan masyarakat yang menerima pelayanan.

b. Struktur Organisasi

Susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggung jawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik.

c. Kemampuan Aparat

Suatu keadaan yang menunjukkan pengetahuan, kemampuan dan kemauan dari aparat untuk melaksanakan tugas dalam rangka memperlancar tujuan organisasi.

d. Sistem Pelayanan

Rangkaian yang kait mengkait secara utuh membentuk kebulatan dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai tujuan organisasi.

Merupakan langkah lebih lanjut dari definisi konseptual yang berbentuk indikator-indikator dari variabel yang dijadikan acuan dalam melakukan penelitian. Adapun definisi operasional dari penelitian ini adalah :

1. Kualitas pelayanan publik akan diukur dari tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, diukur dari :

- a. Ketepatan waktu pelayanan yang berkaitan dengan waktu tunggu dan proses.
 - b. Kemudahan dalam pengajuan permohonan dan kelengkapan administrasi.
 - c. Akurasi pelayanan yang berkaitan dengan apakah pelayanan tersebut bebas dari kesalahan.
 - d. Kesesuaian biaya pelayanan.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik.
- a. Struktur organisasi akan diukur dari :
 - 1) Tingkat pembagian tugas pokok dan fungsi.
 - 2) Kejelasan pelaksanaan tugas antar instansi.
 - 3) Tingkat hubungan antara atasan dan bawahan.
 - b. Kemampuan aparat akan diukur dari :
 - 1) Tingkat pendidikan aparat.
 - 2) Kemampuan penyelesaian pekerjaan sesuai jadwal.
 - 3) Kemampuan melakukan kerja sama.
 - 4) Kemampuan menyesuaikan diri terhadap perubahan yang dialami organisasi.
 - 5) Kemampuan dalam menyusun rencana kegiatan.
 - 6) Kecepatan dalam melaksanakan tugas.
 - 7) Tingkat kreativitas mencari tata kerja yang terbaik.
 - 8) Tingkat kemampuan dalam memberikan pertanggungjawaban kepada atasan.
 - 9) Tingkat keikutsertaan dalam pelatihan/kursus yang berhubungan dengan bidang tugasnya.
 - c. Sistem pelayanan akan diukur dari :
 - 1) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan berkait dengan lokasi tempat pelayanan.

- 2) Kejelasan informasi tentang pelayanan yang diberikan.
- 3) Perlindungan terhadap dampak hasil pelayanan.

1.8. Metodologi Penelitian

a. Jenis Penelitian

Mengetahui serta melukiskan keadaan yang sebenarnya secara rinci dan aktual dengan melihat masalah dan tujuan penelitian seperti yang telah disampaikan sebelumnya, maka metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini jelas mengarah pada penggunaan metode penelitian kualitatif.

Metode penelitian kualitatif dapat diartikan, yang dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subyek dan obyek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya. Pada umumnya penelitian deskriptif merupakan penelitian yang non hipotesis sehingga dalam rangka penelitiannya bahkan tidak perlu merumuskan hipotesisnya (Suharsimi Arikunto, 1996). Metode penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk mendapatkan gambaran keseluruhan obyek penelitian secara akurat.

Pelaksanaan metode penelitian deskriptif tidak terbatas hanya sampai pada pengumpulan dan penyusunan data, tetapi meliputi analisis dan interpretasi tentang arti data tersebut, selain itu semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang diteliti (Lexy Moleong, 2000). Sugiyono (1998) mengatakan bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti. Studi deskriptif harus lengkap, tanpa banyak detail yang tidak penting

dengan menunjukkan apa yang penting atau tidak. Dalam konsep *Grounded Research* bahwa suatu cara penelitian bersifat kualitatif menjadi berpengaruh dengan suatu pandangan yang berbeda tentang hubungan antara teori dan pengamatan.

Mengacu pada tujuan penulisan ini yakni untuk menggambarkan Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Puhpelem maka metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif.

b. Lokasi penelitian

Lokasi Penelitian ini dilakukan di Kantor Kecamatan Puhpelem dibidang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kecamatan Puhpelem, Kabupaten Wonogiri. Adapun pemilihan lokasi penelitian ini yaitu Unit Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Puhpelem.

c. Informan

Informan adalah orang atau sekelompok orang yang dapat memberikan fakta-fakta mengenai suatu hal. Dalam penelitian ini penulis menggunakan propsif sampling yaitu dengan cara sengaja karena alasan-alasan diketahui sifat-sifat sampel itu atau menetapkan informan yang

dianggap tahu masalah secara mendalam tentang persoalan yang diteliti (Singarimbun, 1987 dalam Huda, 2011).

TABEL 1
DAFTAR NAMA INFORMAN

No	Nama	Pekerjaan	Alamat	Keterangan
1.	Jaiman,S.IP,M.M	Kepala Kantor	Bulukerto	Camat
2.	Katno,S.Sos	PNS	Krandegan	Kasi Tapem
3.	Diyan Kurniawan	Honorar	Puhpelem	Petugas pelayanan
4.	Gilang Widiyanto	Honorar	Puhpelem	Petugas pelayanan
5.	Sarmun	Kepala Desa	Puhpelem	Kepala Desa
6.	Darmanto	Wiraswasta	Giriharjo	Masyarakat
7.	Kami	Pengusaha	Tengger	Masyarakat

Sumber : diperoleh dari data primer

d. Sumber data

Ada dua sumber data dalam penelitian yang digunakan yaitu:

a. Data Primer

Yaitu data yang diperoleh langsung dari orang-orang yang berhubungan dengan obyek penelitian. Data diperoleh dari wawancara dan observasi. Adapun pihak yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah:

- 1) Tokoh yang mempunyai jabatan sebagai Camat di kantor Kecamatan Puhpelem.
- 2) Mempunyai jabatan sebagai Kepala Seksi Pemerintahan Kecamatan Puhpelem.
- 3) Mempunyai jabatan sebagai Tim Teknis Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Puhpelem.
- 4) Masyarakat sebagai pemohon.

b. Data sekunder

Data yang diperoleh dari sumber lain selain sumber primer. Dalam penelitian ini data sekunder diperoleh melalui arsip, laporan, buku-buku, dokumentasi, data statistik serta pengamatan obyek yang dilakukan penelitian.

e. Teknik pengumpulan data

Metode pengumpulan data ini diperoleh melalui metode observasi pengamatan wawancara, dan dokumentasi.

1. Wawancara/Interview

Penelitian dengan metode wawancara, yaitu tanya jawab dengan para informan untuk mendapatkan data-data yang diinginkan.

2. Dokumen /arsip

Menurut Basrowi dan Suwandi (2008:158) Dokumen merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting

yang berhubungan dengan masalah yang diteliti. Sehingga akan diperoleh data yang lengkap dan akurat bukan berdasarkan perkiraan.

f. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data yang digunakan adalah deskriptif kualitatif karena penyesuaian metode kualitatif lebih mudah dalam menghadapi kenyataan. Metode ini menjadikan hakekat secara langsung antar peneliti dan informan. Metode ini lebih dapat menyesuaikan diri dengan setting penelitian, dan mampu melakukan penajaman terhadap pola-pola nilai yang dihadapi.

Hadari Namawi (1987) dalam Huda (2011) mengemukakan bahwa penelitian diskriptif dapat diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan subyek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dan lain-lain) pada sekarang berdasarkan fakta-fakta yang jelas.

Sedangkan menganalisa dengan cara kualitatif yaitu yang berwujud apa yang dikatakan oleh informan baik secara lisan maupun tulisan kemudian diteliti dan dipelajari sebagai sesuatu yang bersifat utuh, selanjutnya data-data itu dianalisis dengan cara membandingkan apa yang diperoleh dengan teori dan apa yang diperoleh dengan praktek.

Teknik analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa data secara kualitatif dengan menggunakan metode analisa data deskriptif. Menurut H.B Sutopo teknik tersebut menjadi tiga hal yaitu:

1. Reduksi Data

Data diperoleh dari lapangan ditulis dalam bentuk uraian dan laporan yang terperinci, laporan tersebut direduksi dirangkum, diseleksi dan difokuskan pada suatu hal yang spesifik. Proses ini adalah menelaah seluruh

data yang tersedia dilapangan kemudian dikaji dan buat rangkuman untuk setiap kontak atau pertemuan dengan responden. Dari rangkuman data yang dibuat ini peneliti melakukan reduksi data yang mencakup unsur-unsur spesifik termasuk :

- a) Proses memilih data atas dasar tingkat relevansi dan kaitannya dengan setiap kelompok data.
- b) Menyusun data dalam satuan-satuan jenis
- c) Membuat narasi narasi sesuai dengan hasil kerja penelitian.

Kegiatan reduksi data yaitu memfokuskan, menyederhanakan dan mentransfer dari data kasar ke catatan lapangan . Kegiatan ini dilakukan secara kontinyu dan dilakukan pemeriksaan sesering mungkin.

2. Sajian data (*display data*)

Pada langkah ini peneliti data yang relevan, terorganisir, tersusun dalam pola hubungan, sehingga menjadi informasi yang mudah dipahami. Serta membuat narasi yang berkaitan dengan program. Penyajian tersebut dilaksanakan setelah data terkumpul, maka diperlukan pengolahan atau analisa data agar dapat dijadikan informasi yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

3. Mengambil Simpulan dan verifikasi.

Data diperoleh kemudian disimpulkan dengan membandingkan antara bukti dengan teori yang berkaitan., menarik kesimpulan juga diartikan sebagai bagian dari suatu kegiatan dari konfigurasi yang utuh. Kesimpulan-kesimpulan diversifikasi sepanjang penelitian penulis mencari makna data yang dikumpulkan. Untuk itu peneliti mencari pola, tema, persamaan, hal-hal yang

sering timbul, interaksi dan lain sebagainya. Jadi data yang akan diperoleh sejak semula diambil kesimpulan itu mula-mula masih relatif, kabur, diragukan, akan tetapi dengan bertambahnya data, kesimpulan itu menjadi lebih cepat dalam pemecahan dan penyelesaian. Jadi jelas bahwa kesimpulan itu harus senantiasa diverifikasi selama penelitian itu berlangsung.

Berikut ini bagan untuk mempermudah pemahaman tentang triangulasi:

Gambar 3
Bagan Triangulasi Data

