

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Di era sekarang ini kehidupan manusia tidak lepas dari teknologi sejalan dengan pesatnya perkembangan zaman. Banyak sektor yang saat ini menggunakan teknologi dalam bidang apapun karena teknologi memudahkan segala sektor kehidupan manusia. Teknologi dikenal manusia sejak jutaan tahun yang lalu karena adanya dorongan untuk hidup yang lebih nyaman, lebih makmur dan lebih sejahtera. Jadi sejak awal peradaban sebenarnya telah ada teknologi, meskipun istilah “teknologi belum digunakan. Istilah “teknologi” berasal dari “*techne* “ atau cara dan “*logos*” atau pengetahuan. Jadi secara harfiah teknologi dapat diartikan pengetahuan tentang cara. Pengertian teknologi sendiri menurutnya adalah cara melakukan sesuatu untuk memenuhi kebutuhan manusia dengan bantuan akal dan alat, sehingga seakan-akan memperpanjang, memperkuat atau membuat lebih ampuh anggota tubuh, pancaindra dan otak manusia (Iskandar Alisyahbana;1980).

Pesatnya kemajuan teknologi membuat masyarakat semakin mudah untuk melakukan komunikasi dengan sanak saudara tanpa ada batasan wilayah dan waktu, tidak hanya itu teknologi juga mampu mempermudah berbagai kegiatan manusia. Saat ini semua orang mampu memanfaatkan teknologi yang telah tersedia seperti handphone, laptop, notebook maupun gadget lainnya. Aplikasi-aplikasi yang terdapat di dalam gadget pun juga

sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan berbagai hal sehingga kecanggihan yang disuguhkan oleh teknologi baru ini memaksa masyarakat untuk mampu mengikuti perkembangannya. Dengan berjalannya perkembangan teknologi aktivitas manusia dalam berbagai bidang pun ikut mengalami perubahan, begitu pula pada bidang pelayanan publik yang menjadi salah satu kebutuhan masyarakat yang harus di penuhi oleh pemerintah, baik pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Pelayanan merupakan bagian dari administrasi oleh karena itu, untuk lebih jelasnya akan diuraikan dalam sebuah teori-teori, dan salah satu aspek penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya yang bersangkutan dengan pemerintah, untuk itulah pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah. Hal tersebut dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat (Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).

Dalam perkembangannya teknologi memunculkan inovasi baru bagi pelayanan publik yang dilakukan melalui aplikasi. Pelayanan publik yang sebelumnya dirasa sangat lamban karena masih menggunakan cara manual kini mampu beralih pada aplikasi yang sangat efektif dan efisien. Selain itu penggunaan aplikasi juga mampu mengurangi berbagai permasalahan yang dihadapi oleh pemerintah dalam hal pelayanan publik. Seperti halnya Desa Singkil Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo yang sudah menggunakan

Aplikasi Kilat yang langsung terhubung dengan website desa untuk melakukan pelayanan administrasi maupun layanan pengaduan. Sebelum adanya Aplikasi Kilat pelayanan administrasi dilakukan secara manual sehingga prosesnya cukup memakan waktu dan sering kali warga yang datang tidak membawa persyaratan yang lengkap sehingga memperlambat proses pembuatan surat menyurat. Selain untuk meningkatkan efektifitas dan ke efisienan dari pelayanan Aplikasi Kilat ini juga mampu mengurangi resiko hilangnya data-data yang di kerjakan secara manual. Pemerintah Desa Singkil telah melakukan suatu upaya untuk meningkatkan pemberdayaan masyarakat desa melalui partisipasi masyarakat dalam pemanfaatan teknologi dan informasi untuk mewujudkan masyarakat yang melek akan teknologi.

Aplikasi Kilat ini di maksudkan untuk membantu Pemerintah Desa Singkil dalam menyelenggarakan pemerintahan yang akurat, cepat dan tepat. Selain untuk meningkatkan efektifitas dan ke efisien an bagi pelayanan masyarakat aplikasi ini merupakan salah satu inovasi yang membuat Desa Singkil unggul dalam perlombaan desa pada Tahun 2017 dan mendapatkan juara pertama di Tingkat Provinsi. Akan tetapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi melalui Aplikasi Kilat ini juga mengalami berbagai kendala. Masyarakat tidak serta merta langsung menerima perubahan sistem pelayanan ini, karena tidak semua masyarakat di Desa Singkil paham dengan perkembangan teknologi baru ini. Kurang nya pengetahuan dan keinginan masyarakat dalam mempelajari tata cara penggunaan aplikasi kilat ini membuat pelayanan secara online sedikit terhambat. Pasalnya selain SDM

yang kurang memadai juga kurangnya sosialisasi dari Pemerintah Desa kepada masyarakat dalam kemudahan penggunaan Aplikasi Kilat ini. Sehingga perlu adanya perhatian lebih dari Pemerintah Desa Singkil bagi masyarakat untuk lebih mengenal dan mempelajari Aplikasi Kilat ini untuk mempermudah pelayanan administrasi bagi masyarakat Desa Singkil.

Dari latar belakang permasalahan tersebut maka peneliti mengambil judul **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Berbasis Aplikasi Kilat”** untuk mengetahui sejauh mana efektivitas pelayanan administrasi berbasis aplikasi kilat yang diterapkan oleh Pemerintah Desa Singkil, peneliti ingin mengangkat sistem pelayanan berbasis aplikasi ini untuk mengatasi permasalahan-permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan administrasi yang ada di Desa.

B. RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan latar belakang diatas maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

Bagaimana efektivitas pelayanan administrasi Desa Berbasis Aplikasi Kilat di Desa Singkil Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo?

C. TUJUAN PENELITIAN

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dalam penelitian ini adalah:

Untuk mengetahui bagaimana efektivitas penerapan aplikasi Kilat dalam melayani masyarakat di Desa Singkil Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo.

D. MANFAAT PENELITIAN

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka penelitian ini diharapkan mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam pelaksanaan pelayanan administrasi di desa, serta dapat membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi yang lebih efisien.

2. Manfaat praktis

Secara praktis penelitian ini dapat bermanfaat sebagai berikut :

- a. Bagi penulis

Hasil dari penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengalaman dan keterampilan dalam menyusun karya tulis ilmiah.

- b. Bagi pembaca

Dengan adanya penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi, pengetahuan dan masukan terhadap efektifitas pelayanan administrasi desa berbasis Aplikasi Kilat yang ada di Desa Singkil Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo.

E. PENEGASAN ISTILAH

Untuk memudahkan dalam memahami judul penelitian tentang **“Efektivitas Pelayanan Administrasi Berbasis Aplikasi Kilat di Desa Singkil”** maka penulis memandang perlu untuk memberikan penegasan dan penjelasan seperlunya, sebagai berikut :

1. Efektivitas

Menurut Mulyasa (2011:82) Efektivitas memiliki arti adanya kesesuaian antara orang yang melaksanakan tugas dan sasaran yang dituju. Efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan, waktu, dan adanya partisipasi aktif dari anggota. Menurut Mardiasmo (2017:134) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuannya maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Dalam setiap organisasi efektifitas merupakan unsur pokok aktivitas untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kata efektif berasal dari Bahasa Inggris yaitu *effective* yang berhasil atau sesuatu yang berhasil dilakukan dengan baik. Efektivitas pada dasarnya berasal dari kata “efek” dan digunakan sebagai hubungan sebab akibat. Efektifitas dapat dipandang sebagai suatu sebab dari variable lain. Efektivitas berarti bahwa tujuan yang telah di rencanakan sebelumnya dapat tercapai atau dengan kata lain sasaran tercapai karena adanya proses kegiatan. Kata efektivitas tidak dapat disamakan dengan

efisiensi, karena keduanya memiliki arti yang berbeda walaupun dalam berbagai penggunaan kata efisiensi lekat dengan kata efektivitas. Efektivitas mengandung pengertian perbandingan antara biaya dan hasil, sedangkan efektivitas secara langsung dihubungkan dengan pencapaian tujuan (Harbani Pasolong 2007:4).

Menurut Mulyasa (2011:82) Efektivitas memiliki arti adanya kesesuaian antara orang yang melaksanakan tugas dan sasaran yang dituju. Efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan, waktu, dan adanya partisipasi aktif dari anggota. Menurut Mardiasmo (2017:134) Efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi untuk mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi mencapai tujuannya maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif.

Dalam mengukur suatu keberhasilan atau efektivitas dari sebuah pelayanan biasanya tidak mudah. Hal ini karena tujuan dari pelayanan publik adalah melayani masyarakat atau melayani kepentingan umum. Maka kepuasan dari masyarakat merupakan tolak ukur dari keberhasilan atau efektivitas yang diinginkan.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu

produk fisik (Harbian Pasolong 2007:128).Sedangkan menurut Sinambela, 2006 pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Menurut Kotler, pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam satu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dan Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2010: 4-5).

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakuka oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk fisik (Harbian Pasolong 2007:128).Sedangkan menurut Sinambela, 2006 pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

3. Administrasi

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. (Inu Kencana Syafii 2006:14). Menurut Siagian dalam bukunya yang berjudul filsafat administrasi (2004:2) mengartikan administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan pada rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

F. LANDASAN TEORI

1. Konsep Pelayanan

Pelayanan merupakan suatu hal yang sangat dibutuhkan oleh manusia dalam berbagai bidang/ kegiatan dalam kehidupannya. Setiap waktu masyarakat memberikan tuntutan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas, namun pada kenyataannya harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas masih sangat sulit. Hingga sampai saat ini pelayanan publik yang diberikan dirasa masih berbelit – belit, lambat dan kurang memuaskan. Dalam hal ini masyarakat diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan pihak yang dilayani. Maka dibutuhkan sebuah reformasi pelayanan public dengan mengubah kembali kedudukan sebagai pelayan dan yang dilayani. Pelayanan yang seharusnya adalah pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Asas - Asas Pelayanan Publik

Dalam Pelayanan Publik terdapat beberapa asas yang dapat dijadikan acuan dalam pengorganisasian atau pedoman dalam menilai kinerja dari lembaga-lembaga yang memberikan pelayanan publik. Menurut Sinambela (2011) terdapat 6 asas pelayanan publik yaitu:

a. Transparan

Pelayanan publik bersifat terbuka dan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan serta dapat dengan mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Berprinsip pada efisiensi dan efektivitas sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi maupun penerima pelayanan.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak melakukan tindakan diskriminatif dengan membeda bedakan suku agama golongan gender dan status ekonomi.

f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban**

Semua pihak yang terkait dalam pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

3. **Standart Pelayanan Publik**

Dalam pelayanan publik harus memiliki standart pelayanan yang dapat menjamin kepastian bagi penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN No. 63 tahun 2003 standart pelayanan publik meliputi:

a. **Prosedur Pelayanan**

Pelayanan harus memiliki prosedur pelayanan yang pasti bagi pemberi maupun penerima pelayanan.

b. **Waktu Penyelesaian**

Pelayanan harus memiliki waktu penyelesaian sesuai dengan apa yang telah di tetapkan sejak pengajuan permohonan sampai selesainya pelayanan.

c. **Biaya Pelayanan**

Dalam memberikan pelayanan harus ada kejelasan tarif dan biaya serta rincian yang pasti.

d. **Produk Pelayanan**

Produk pelayanan adalah hasil dari permohonan pelayanan yang akan diterima oleh penerima pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

e. Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana yang baik untuk menunjang terjadinya proses pelayanan kepada masyarakat

f. Ketersediaan Petugas Pemberi Pelayanan

Pentingnya petugas pemberi pelayanan untuk melakukan proses pelayanan. Petugas tersebut harus memiliki kompetensi yang baik untuk lancarnya proses pelayanan.

Diantara peran pemerintah desa yang harus dijalankan dalam hal pelayanan publik meliputi pelayanan tentang pengaturan, pembinaan, koordinasi, pengelolaan, pembangunan serta melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik dalam melayani masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan.

6. Aplikasi Kilat

Aplikasi Kilat merupakan aplikasi yang di terapkan di Desa Singkil untuk membantu meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi yang ada di desa. Kepanjangan dari *Kilat* adalah Singkil Layanan Cepat sedangkan pengertian aplikasi sendiri adalah penerapan dari rancang sistem untuk mengolah data yang menggunakan aturan atau ketentuan bahasa pemrograman tertentu. Aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari pengguna.

(Kamus Besar Bahasa Indonesia 1998: 52). Pengertian aplikasi menurut Jogiyanto (1999:12) adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (*instruction*) atau pernyataan (*statement*) yang disusun sedemikian sehingga komputer dapat memproses input menjadi output.

G. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasional adalah petunjuk tentang bagaimana suatu variable diobservasi atau diukur. Menurut Wisadirman (2005), metode penelitian dan penulisan skripsi untuk ilmu sosial. Berdasarkan definisi pelayanan publik yang telah dijelaskan maka definisi operasional dalam penelitian kualitatif ini adalah:

1. Efektivitas Pelayanan Administrasi Desa Singkil

Pada Pemerintahan Desa Singkil terdapat beberapa jenis pelayanan administrasi antara lain adalah pembuatan surat kelahiran, surat kematian, surat keterangan ijin usaha, surat keterangan tidak mampu dan lain sebagainya. Dalam hal pelayanan administrasi menggunakan aplikasi kilat yang diberikan kepada warga terdapat beberapa indikator yang harus diperhatikan agar pelayanan tersebut dikatakan efektif. Adapun indikator-indikator tersebut diukur dari hal-hal berikut:

- a. Prosedur pelayanan
- b. Waktu penyelesaian
- c. Biaya pelayanan
- d. Produk pelayanan

- e. Sarana dan prasarana
- f. Ketersediaan petugas pemberi pelayanan.

Indikator-indikator tersebut nantinya akan digunakan sebagai tolak ukur dalam efektivitas pelaksanaan pelayanan administrasi di Desa Singkil yang berbasis aplikasi kilat. Jika daam pengujian data indikator-indikator tersebut terpenuhi, baik itu masih dalam tahap sebagian atau sepenuhnya. Maka pelaksanaan penggunaan pelayanan administrasi di Desa Singkil sudah bisa dikatakan efektif.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah hal yang selalu berhubungan dengan masyarakat, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan lebih dikenal dengan pelayanan publik. Menurut Sinambela pelayanan publik dikenal dengan pemenuhan keinginan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. (Sinambela L.P., 2006)

H. METODOLOGI PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif. Menurut pendapat Moleong (2007;6) penelitian kualitatif yang bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian dalam kontak social secara alami dengan mengedepankan proses interaksi komunikasi yang mandalam antara peneliti dan fenomena yang diteliti. Dengan dasar tersebut penelitian ini diharapkan dapat memberikan fakta-fakta mengenai bagaimana keefektivitasan pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor

Desa Singkil dengan dukungan data-data tertulis maupun data-data hasil wawancara.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Desa Singkil Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo. Alasan memilih lokasi ini karena ketertarikan peneliti untuk melakukan penelitian terhadap pelayanan administrasi di Desa Singkil karena Desa Singkil Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo pernah meraih Juara 1 kategori lomba Desa dan Kelurahan tingkat Provinsi Jawa Timur pada tahun 2017 dan mewakili Jawa Timur maju ke tingkat regional dan pada akhirnya pun mendapat juara ke 4.

Atas prestasi yang diraih tersebut kemudian Desa Singkil Kecamatan Balong Kabupaten Ponorogo menjadi tujuan para desa dan pemerintah daerah dari wilayah lain untuk study banding. Setelah mendapat kunjungan dari pemerintah daerah Kebumen selanjutnya pemerintah Desa Singkil mendapat kunjungan dari pemerintah daerah Blitar.

3. Teknik Pengambilan Informan

Informan merupakan sumber data utama yang pengambilannya dilakukan populasi secara langsung di suatu penelitian. Dalam penentuan pengambilan informan, penulis menggunakan metode purposive sampling yaitu dengan cara menetapkan informan-informan yang dianggap tahu mengenai persoalan yang diteliti secara mendalam.

Penulis mengambil sampel informan sebanyak 10 orang warga desa. Peneliti juga menentukan beberapa informan tersebut diantaranya sebagai berikut:

- a. Kepala Desa
- b. Sekertaris desa
- c. Operator Desa
- d. Kepala Dusun Jothaan
- e. Kepala Dusun Krajan
- f. Kepala Dusun Nglongop
- g. Warga Setempat (7 orang)

4. Metode Pengumpulan Data

Data merupakan sesuatu yang diperoleh melalui suatu metode pengumpulan data yang akan diolah dan dianalisis dengan menggunakan suatu metode tertentu. Setelah dianalisis selanjutnya akan diperoleh hasil yang dapat mengindikasikan suatu objek permasalahan yang diangkat (Muhammad Idrus: 99). Data sendiri dibedakan menjadi dua, yakni data primer dan data sekunder:

a. Data Primer

Sumber Data Primer yaitu sumber data yang diperoleh langsung dari narasumber penelitian. Dalam hal ini narasumber adalah orang-orang yang dianggap tahu dan berkompeten serta dapat dipercaya untuk menjadi sumber data atau informan yang dapat memberikan sejumlah informasi yang diperlukan sebagai data-data penelitian

untuk menjawab permasalahan dalam penelitian ini. Dalam memperoleh data primer, penulis sengaja menentukan orang-orang yang memberikan informasi dan dengan pertimbangan narasumber yang dipilih tersebut berkualitas dalam memberikan informasi yang dibutuhkan. Data primer bisa juga digunakan sebagai bahan pertimbangan data sekunder.

b. Data Sekunder

Menurut Jonathan Sarwono (2006: 123) data sekunder adalah karya ilmiah yang dapat dijadikan sebagai penunjang terhadap sumber data primer. Sumber data sekunder penulis dapatkan melalui bahan tertulis yang mendukung data primer, seperti penjelasan kepala desa, kepala dusun, ketua RT, masyarakat sekitar lokasi, buku, jurnal ilmiah, dokumen, rekaman dan sebagainya.

Dalam penelitian ini metode pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan cara melakukan interview/wawancara kepada para informan serta dokumentasi.

1) Interview (wawancara)

Wawancara adalah pertemuan dua orang dengan tujuan mencari informasi yang terkait dengan melakukan tanya jawab, sehingga pada akhirnya dapat dikonstruksikan makna dari hasil interview tersebut. Langkah untuk interview dari metode ini adalah dengan mempersiapkan pertanyaan terlebih dahulu sebelum menemui informan yang sudah ditentukan

dari awal. Dalam mencari informan harus benar-benar tepat agar dapat diperoleh data yang benar-benar akurat (Juliansah: 76). Adapun sumber-sumber data yang akan diwawancarai dalam penelitian ini adalah:

Tabel 1.1
Data Informan

NO.	NAMA INFORMAN	JABATAN	USIA
1.	Arifien Mujahiddin	Kepala Desa	43 tahun
2.	Untung Prayitno	Sekretaris Desa	40 tahun
3.	Wahyu	Operator Desa	23 tahun
4.	Samuji	Kepala Dusun Jothaan	53 tahun
5.	Ahmadi	Kepala Dusun Krajan	42 tahun
6.	Sarwono	Kepala Dusun Nglongop	49 tahun
7.	Fatchurohman	Warga Setempat	32 tahun
8.	Sutrisno, S.A.g.	Warga Setempat	52 tahun
9.	Damas	Warga Setempat	74 tahun
10.	Murfiatin	Warga Setempat	46 tahun
11.	Sadimin	Warga Setempat	76 Tahun
12.	Puri Puspa Ayu	Warga Setempat	22 Tahun
13.	Burhanudin	Warga Setempat	61 Tahun

2) Dokumentasi

Metode dokumentasi adalah suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik itu dokumen dalam bentuk tertulis, gambar serta elektronik.

Menurut Sugiyono (2013:240) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

5. Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisa data kualitatif dengan tujuan memberikan gambaran secara sistematis, actual dan akurat terkait fenomena yang sedang diteliti (Nana Syahodih: 84). Analisa data kualitatif ini sebagai cara jawaban data terhadap data berdasarkan hasil temuan dilapangan dan study literature. Data yang diperoleh disusun dalam bentuk pengumpulan data kemudian

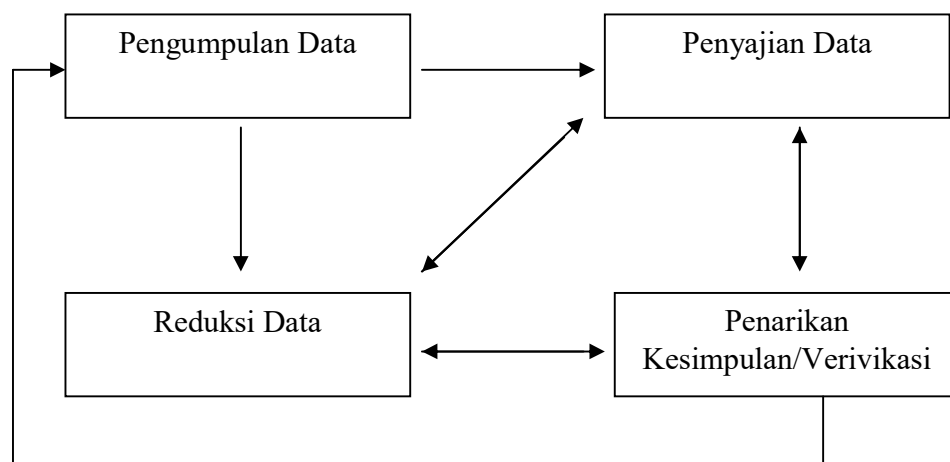
dilakukan reduksi data atau pengolahan data yang menghasilkan sajian data kemudian diambil kesimpulan atau verifikasi.

Hal ini dilakukan saling terkait dengan proses pengumpulan data, apabila kesimpulan dirasa kurang kuat maka perlu penelitian kembali dan peneliti mengumpulkan data dari lapangan. Setelah data terkumpul dan terkumpul dilanjutkan dengan analisa data untuk menjelaskan permasalahan dalam penelitian ini. dalam analisa data dapat dilakukan dengan menyajikan yang bersifat uraian atau penjelasan terhadap data yang ada. Analisa kualitatif dilakukan dengan mengumpulkan data yang diperoleh kemudian dihubungkan dengan permasalahan. Dalam membahas tentang analisis data pada penelitian kualitatif, Menurut Huberman dan Miles menggunakan model interaktif yang terdiri dari tiga hal utama, yaitu:

- a. Reduksi data
- b. Penyajian data
- c. Penarikan kesimpulan/verifikasi

Ketiga kegiatan tersebut merupakan proses yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk yang sejajar untuk membangun wawasan umum yang disebut analisis. Gambar model interaktif yang diajukan oleh Huberman dan Miles ini digambarkan dalam bentuk pola sebagai berikut (Muhammad Idrus, 2009: 148):

Gambar 1:
Pola analisis interaktif:



(Sumber : Miles dan Huberman)

Tahapan proses analisa data menurut Miles dan Huberman adalah sebagai berikut:

a. Proses pengumpulan data

Pada tahap ini peneliti melakukan proses pengumpulan data dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang telah ditentukan sejak awal yaitu dengan menggunakan teknik antara lain observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun proses pengambilan data kualitatif biasanya dilakukan dengan cara partisipant observation (pengamatan terlibat), yaitu dengan cara peneliti melibatkan diri dalam kegiatan masyarakat yang ditelitinya, sejauh tidak mengganggu aktivitas keseharian masyarakat tersebut.

b. Reduksi data

Reduksi data adalah sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan tertulis dari lapangan. Reduksi data berlangsung secara terus-menerus sejalan pelaksanaan penelitian berlangsung. Tahapan reduksi data merupakan kegiatan analisis sehingga pilihan-pilihan peneliti tentang bagian data mana yang dikode, dibuang, pola-pola mana yang meringkas sejumlah bagian tersebut, cerita-cerita apayang berkembang, merupakan pilihan-pilihan analitis. Dengan begitu, proses reduksi data dimaksudkan untuk lebih menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang bagian data yang tidak diperlukan, serta mengorganisasi data sehingga memudahkan untuk dilakukan penarikan kesimpulan yang kemudian akan dilanjutkan dengan proses verifikasi.

c. Penyajian data atau Display Data

Penyajian data dimaknai sebagai sekumpulan informasi tersusun yang membeir kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data ini, peneliti akan lebih mudah memahami apa yang sedangterjadi dan apa yang harus dilakukan. Artinya apakah peneliti meneruskan analisisnya atau mencoba untuk mengambil sebuah tindakan dengan memperdalam temuan tersebut. Kegiatan

reduksi dan penyajian data merupakan aktifitas yang terkait langsung dengan proses analisa data model interaktif. Dengan begitu, kedua proses ini pun berlangsung selama proses penelitian berlangsung dan belum berakhir sebelum laporan hasil akhir penelitian disusun sehingga jangan terburu-buru untuk menghentikan display data ini sebelum yakin bahwa semua yang seharusnya diteliti telah dipaparkan atau disajikan.

d. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir proses pengumpulan data adalah verifikasi dan penarikan kesimpulan. Beberapa cara yang dapat dilakukan dalam proses ini adalah dengan melakukan pencacatan untuk pola-pola dan tema yang sama, pengelompokan, dan pencarian kasus-kasus negatif (kasus khas, berbeda, mungkin pula menyimpang dari kebiasaan yang ada dimasyarakat). Dalam kegiatan penelitian kualitatif ini, penarikan kesimpulan dapat saja berlangsung saat proses pengumpulan data berlangsung, baru kemudian dilakukan reduksi dan penyajian data. Hanya saja ini perlu disadari bahwa kesimpulan yang dibuat itu bukan sebagai sebuah kesimpulan final. Hal ini karena setelah proses penyimpulan tersebut, peneliti dapat saja melakukan verifikasi hasil temuan ini kembali dilapangan. Dengan begitu, kesimpulan yang diambil dapat sebagai pemicu peneliti untuk lebih memperdalam lagi proses observasi dan wawancaranya.