

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kerangka sistem pemerintahan Negara di Republik Indonesia, daerah dikategorikan menjadi wilayah besar dan kecil, dengan desa atau kelurahan mewakili tingkat organisasi pemerintahan yang paling dasar. Dalam konteks ini, administrasi desa berfungsi sebagai bagian dari kerangka administrasi nasional dan beroperasi di bawah wewenang pemerintah kabupaten. Kemanjuran pemerintah bergantung pada struktur internal dan operasinya. Pemberlakuan Undang-Undang No. 32 tahun 2004 secara resmi mengakui otonomi yang melekat pada desa-desa. Akibatnya, undang-undang tentang administrasi desa dibentuk, dicontohkan oleh Peraturan Pemerintah No. 72 tahun 2005, yang mendefinisikan Pemerintah Desa sebagai entitas yang bertanggung jawab untuk mengelola urusan pemerintahan dan menangani kebutuhan penduduk setempat sesuai dengan adat dan tradisi adat dalam sistem Negara Kesatuan Indonesia.

Selama periode ini, pemerintah secara konsisten menekankan peran pejabat pemerintah sebagai pegawai negeri. Sebagai agen masyarakat, jelas bahwa tugas utama personel pemerintah adalah memberikan layanan berkualitas tinggi. Penyediaan layanan publik yang berkualitas merupakan aspek kunci dari *Good Governance*, yang mewakili tujuan manajemen negara yang efektif. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan upaya berkelanjutan yang memerlukan upaya kolektif dari semua

pejabat pemerintah. Manusia bergantung pada layanan, menggarisbawahi sifat yang sangat diperlukan dari penyediaan layanan di masyarakat. Akibatnya, layanan yang diberikan kepada publik harus memenuhi standar kualitas tertentu. Meskipun layanan yang diberikan oleh administrator dan staf mereka tidak didorong oleh keuntungan, mereka harus memprioritaskan kualitas agar selaras dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Dalam menghadapi tantangan sosial yang berkembang, sektor publik dipanggil untuk mengubah peran dan fungsinya dalam pemberian layanan.

Pergeseran melibatkan transisi dari pendekatan tata kelola dan peraturan ke pola pikir berorientasi layanan. Transformasi ini memerlukan perpindahan dari praktik otoritatif menuju metode operasi kolaboratif, mudah beradaptasi, dan didorong oleh dialog, berangkat dari retorika belaka ke strategi praktis dan efektif. (Putra, A. R., & Suryadi, T, 2023)

Pelayanan adalah tugas mendasar yang dilakukan oleh aparat, melayani negara dan masyarakat. Tanggung jawab ini jelas digambarkan dalam bagian pengantar paragraf keempat UUD 1945, yang merinci empat aspek kunci dari pelayanan penting aparatus kepada masyarakat: menjaga keseluruhan bangsa Indonesia dan warganya, memajukan kesejahteraan secara keseluruhan, mencerahkan kehidupan bangsa, dan membangun tatanan global yang didasarkan pada kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Lebih lanjut, tugas ini ditegaskan kembali dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003, yang memberikan prinsip-prinsip menyeluruh dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Layanan umum didefinisikan sebagai semua kegiatan layanan yang dilakukan oleh badan pemerintah, negara bagian, atau perusahaan milik lokal untuk memenuhi kebutuhan individu, komunitas, badan pemerintah, dan badan hukum, serta untuk menegakkan peraturan perundang-undangan, (UU Nomor 25 Tahun 2009). Topik diskusi baru-baru ini berfokus pada layanan publik, terutama mengenai kualitas layanan yang diberikan oleh pejabat pemerintah kepada publik. Sangat penting bahwa pemerintah, bertindak sebagai penyedia layanan kepada publik, memastikan penyediaan layanan berkualitas tinggi.

Layanan pada dasarnya terkait dengan keberadaan komunitas. Secara historis, masyarakat secara konsisten mencari layanan terbaik dari entitas pemerintah; namun, permintaan ini sering kali tidak memenuhi standar yang diantisipasi karena kompleksitas yang dirasakan, intensitas waktu, dan beban keuangan yang terkait dengan penyediaan layanan (Alfiyah:2023).

Hal yang tidak dapat ditawar lagi bahwa pelayanan yang maksimal merupakan hak bagi semua masyarakat dan pemerintah wajib memberikan pelayanan sebagai bentuk pengabdian pada masyarakat. Namun hal tersebut rupanya masih menjadi nomor yang masih belum terwujud. Masalah pertama dari segi kecepatan pelayanan administrasi yang masyarakat lakukan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang lamban dan melebihi waktu yang ditetapkan, pelayanan administrasi pada Kantor Desa Wonodadi menurut masyarakat masih dirasa kurang maksimal dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Berdasarkan observasi dan wawancara sementara yang dilakukan oleh peneliti dengan beberapa warga Desa Wonodadi, peneliti

mendapatkan bukti terhadap lambatnya proses pelayanan administrasi pada kantor Desa Wonodadi salah satunya yaitu ketika pembuatan surat keterangan Domisili yang seharusnya selesai dalam waktu 1 hari kerja seringkali memakan waktu 3 hingga 5 hari. Hal ini dikarenakan pegawai yang menangani administrasi sering tidak berada di tempat atau harus menunggu tanda tangan Kepala Desa yang sering berada di luar kantor.

Menurut Lestari dan Santoso (2022) Pelayanan publik merupakan salah satu pilar utama dalam tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Di tingkat desa, pelayanan publik memegang peranan penting dalam menjawab kebutuhan dasar masyarakat seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, infrastruktur, dan kesejahteraan sosial. Namun, dalam praktiknya, masih banyak desa yang menghadapi tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, minimnya anggaran, rendahnya kualitas layanan, dan kurangnya partisipasi masyarakat. (Muliati, 2023)

Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan publik di desa menjadi urgensi agar pembangunan desa dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Perbaikan ini tidak hanya menyangkut aspek teknis dan administratif, tetapi juga aspek partisipatif dan transparansi dalam proses pelayanan. (Ridha Fajri, 2021)

Berdasarkan uraian di atas, maka fokus penulis melakukan kajian secara komprehensif dan metodis, sehingga menghasilkan rumusan judul penelitian “PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK DALAM MEMENUHI DOKUMEN ADIMINISTRASI KEPENDUDUKAN

MASYARAKAT DI DESA WONODADI KECAMATAN NGRAYUN PONOROGO "

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka penulis menggunakan rumusan masalah sebagai berikut: Bagaimana peningkatan pelayanan publik dalam memenuhi dokumen administrasi kependudukan masyarakat di Desa Wonodadi Kecamatan Ngrayun kaupaten Ponorogo?

C. Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui peningkatan pelayanan publik dalam memenuhi dokumen administrasi kependudukan masyarakat di Desa Wonodadi Kecamatan Ngrayun, Kabupaten Ponorogo.

D. Manfaat Penelitian

Suatu penelitian dianggap berhasil jika dapat membantu orang lain baik secara teori maupun praktek. Salah satu hasilnya ditunjukkan di bawah ini:

- 1) Manfaat Teoritis Memberikan pengalaman, wawasan serta ilmu pengetahuan terkait dengan desa, penelitian ini dapat digunakan sebagai modal informasi dalam memahami isu-isu penyelenggaraan otonomi daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan masyarakat.
- 2) Manfaat Praktis Kegunaan dalam lagi keterkaitan kasus tersebut dengan aspek hukum Pemerintah Desa. Dengan adanya penelitian diharapkan bermanfaat bagi masyarakat serta memberi masukan bagi pemerintah

untuk menindak lanjuti untuk pengadaan program dan pelayanan publik yang mengarah pada peningkatan kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

E. Penegasan Istilah

Untuk memudahkan pemahaman konsep yang sedang dibahas dalam penelitian ini, istilah-istilah tertentu akan dijelaskan sebagai berikut:

a) Pelayanan

Konsep pelayanan dalam leksikon bahasa Indonesia menggambarkan pelayanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain, melibatkan bantuan dalam memberikan ketentuan-ketentuan yang diperlukan bagi individu. Pelayanan, sebagai suatu kegiatan, dilakukan oleh badan pemerintah di tingkat pusat dan daerah, Badan Usaha Milik Negara (BUMD), dan BUMD, menawarkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kepmenpan tahun 2003). Sebaliknya, kamus bahasa Indonesia menyoroti pelayanan sebagai inisiatif untuk membantu memenuhi kebutuhan orang lain. Setiap pemberian layanan publik harus mematuhi standar layanan dan diungkapkan secara transparan untuk memastikan kepastian bagi penerima layanan. Standar layanan berfungsi sebagai tolok ukur yang ditentukan dalam pelaksanaan layanan publik yang harus dipatuhi oleh penyedia dan penerima layanan.

b) Kualitas Layanan

Kualitas adalah aspek penting yang membutuhkan perhatian cermat oleh penyedia layanan. Kualitas layanan yang diberikan memainkan peran

penting dalam perencanaan strategis perusahaan yang bertujuan untuk mencapai keunggulan berkelanjutan, baik memposisikan dirinya sebagai pemimpin pasar atau mengejar pertumbuhan berkelanjutan. Kualitas, sering dianggap sebagai indikator efektivitas suatu layanan, mencakup kualitas desain, yang ditentukan oleh spesifikasi, dan kualitas kesesuaian, yang menilai sejauh mana layanan memenuhi standar dan spesifikasi kualitas yang telah ditentukan.(Tjiptono, F., & Chandra, G, 2016).

c) Publik

Pelayanan publik Publik merupakan sekumpulan dari orang-orang atau sekelompok masyarakat yang mempunyai kepentingan yang sama terhadap sesuatu Pelayanan publik adalah semua kegiatan dari aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh pelayanan masyarakat sebagai usaha agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dan melaksanakan ketentuan dari peraturan perundang-undangan (Mahmudi, 2010).

F. Landasan Teori

1. Peningkatan Pelayanan Publik

Peningkatan pelayanan publik merupakan upaya sistematis untuk meningkatkan kualitas, efektivitas, dan efisiensi layanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu teori yang banyak digunakan dalam konteks ini adalah New Public Management (NPM) yang menekankan pentingnya penerapan prinsip-prinsip manajemen sektor swasta pada birokrasi publik. Menurut Osborne dan Gaebler (1992), NPM mendorong pemerintah untuk lebih berorientasi pada hasil (*output dan outcome*), meningkatkan

akuntabilitas, serta memperlakukan warga sebagai pelanggan yang harus dilayani dengan profesional dan responsif. Selain itu, teori Total Quality Management (TQM) juga menjadi landasan penting dalam peningkatan pelayanan publik, dimana fokus utama adalah pada perbaikan kualitas layanan secara berkelanjutan dengan melibatkan seluruh elemen organisasi dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan (Evans & Lindsay, 2014)

Pendekatan ini mengharuskan lembaga publik untuk terus-menerus mengukur dan menyesuaikan pelayanan agar sesuai dengan harapan masyarakat. Dengan demikian, peningkatan pelayanan publik tidak hanya soal mempercepat proses administrasi, tetapi juga mengutamakan transparansi, partisipasi masyarakat, dan profesionalisme dalam pelaksanaan tugas (Denhardt & Denhardt, 2000).

Teori Pelayanan Prima (Service Quality - Parasuraman, Zeithaml, Berry) Dimensi SERVQUAL: Menekankan lima dimensi kualitas layanan, yaitu tangibility (wujud fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Relevansi dalam Pelayanan Publik: Teori ini membantu memahami bagaimana kualitas pelayanan publik dapat diukur dan ditingkatkan, dengan fokus pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Kualitas adalah sesuatu yang harus dikerjakan bagi penyedia jasa dengan baik. Kualitas layanan jasa merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin ataupun sebagai strategi untuk terus tumbuh. Konsep

kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan sesuatu jasa yang terdiri atas kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu jasa mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan. Dalam perspektif TQM (*Total Quality Management*).

Kualitas menurut Garfin dan Davis dalam Nasution (2015) adalah suatu kondisi dinamis dimana yang berhubungan dengan manusia, tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Buchari Alma (2012) mengungkapkan ada lima faktor dominan atau penentuan kualitas jasa disingkat dengan TERRA yaitu: Tangible (berwujud), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan dan berbagai materi komunikasi yang baik, menarik, terawat lancar dsb. Empathy yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat. Misalnya karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai masyarakat. Jika karyawan harus mencoba menempatkan diri sebagai masyarakat. Jika masyarakat mengeluh maka harus dicari solusinya segera, agar selalu terjaga hubungan harmonis, dengan menunjukkan rasa peduli yang tulus. Responsiveness (cepat tanggap) yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan atau complaint dari konsumen. Reliability (keandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan jasa sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya dan akurat, dan konsisten. Assurance

(kepastian), yaitu berupa kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan terhadap janji yang telah dikemukakan pada konsumen.

2. Pelayanan Publik

Menurut Ganesa Eka Suswanti, et al (2023), konsep pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai kewajiban untuk memberikan layanan dan melibatkan interaksi antara individu atau masyarakat dengan fokus pada prinsip-prinsip dasar dan prosedur operasional. Hal ini terutama terkait dengan administrasi publik, di mana badan-badan pemerintah ditugaskan untuk memberikan layanan yang efisien dan profesional sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang layanan publik. Perawatan publik mengacu pada memastikan keselamatan dan kesejahteraan warga negara melalui layanan yang tidak terbatas pada dukungan ibu atau administratif, tetapi mencakup spektrum fungsi layanan publik yang lebih luas. Seperti yang dinyatakan oleh Litjan Poltak Sinambeilla (2007), esensi pelayanan publik terletak pada upaya peningkatan kesejahteraan masyarakat dan kualitas hidup. Hardiyansyah (2011) mendefinisikan penyedia layanan publik sebagai entitas yang didedikasikan untuk membantu individu, kelompok, atau organisasi dalam jangkauan mereka.

Penyedia layanan ini diharapkan untuk mematuhi prinsip-prinsip dan peraturan yang ditetapkan, menunjukkan keadilan dan ketidakberpihakan dalam pemberian layanan. Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007)

menegaskan bahwa pelayanan publik meliputi berbagai bentuk bantuan, termasuk barang dan jasa publik, yang merupakan tanggung jawab instansi pemerintah di berbagai tingkatan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menegakkan persyaratan peraturan.

Moenir (2015) menjelaskan pelayanan publik yang ideal menyertakan kemudahan untuk mengurus persyaratan perlakuan secara adil tanpa diskriminasi, dan tingkah laku transparan serta jujur. Keberhasilan pelayanan ditentukan dengan ketersediaan petugas secara kompeten, sistem maupun prosedur secara memadai, organisasi tugas dengan baik, pendapatan yang cukup bagi petugas, serta keterampilan maupun kemampuan yang layak. Terdapat empat dimensi utamanya yang perlu diperhatikan dalam rangka mewujudkan pelayanan yang baik, efektivitas, pembiayaan yang rendah, maupun kepuasan masyarakatnya. Mahmudi (2019) menambahkan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, terdapat beragam prinsip yang perlu dilaksanakan yakni: kejelasan, kesederhanaan prosedur, akurasi produk pelayanan publik, kepastian waktu, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, disiplin, kemudahan akses, tanggung jawab, kenyamanan, kesopanan maupun keramahan.

Moenir (2015) menjelaskan supaya pelayanannya bisa memuaskan masyarakat pada kelompok yang dilayani nya, pelaku yang bertanggung jawab atas pelayanan perlu melakukan pemenuhan kriteria yakni perilaku sopan, cara menyampaikan suatu hal yang terkait terhadap sesuatu yang harus diterima, layak serta ramah. Menurut Angkasawati (2014), pelayanan

publik harus lebih efektif, profesional, responsif, efisien, transparan, sederhana, tepat waktu, terbuka, dan adaptif. Pelayanan publik juga harus bisa mengoptimalkan kapasitas seseorang serta masyarakat sebagai penentu masa depan mereka. Guna menciptakan nilai publik, manajer publik perlu memahami tiga komponen utama dari trilogi strategi yang menjadi pembeda pelayanan publik dari pelayanan swasta. Pertama, layanan termasuk prinsip utama pelayanan publik yang menjadi penyedia layanan berguna guna pemenuhan kebutuhan masyarakat yang berprinsip keterbukaan, kepastian hukum serta keadilan. Kedua, manfaat (outcome) dari pelayanan publik menghasilkan kebermanfaat meliputi pengentasan kemiskinan, ketertiban kota, serta kesehatan masyarakat dengan fokus terhadap kepentingan publik dan sosial, lain halnya terhadap prinsip-prinsip korporasi. Ketiga, kepercayaan tiap organisasi pelayanan publik wajib menjaga dan meningkatkan kepercayaan publik pada pemerintah melalui partisipasi maupun keterlibatan masyarakatnya.

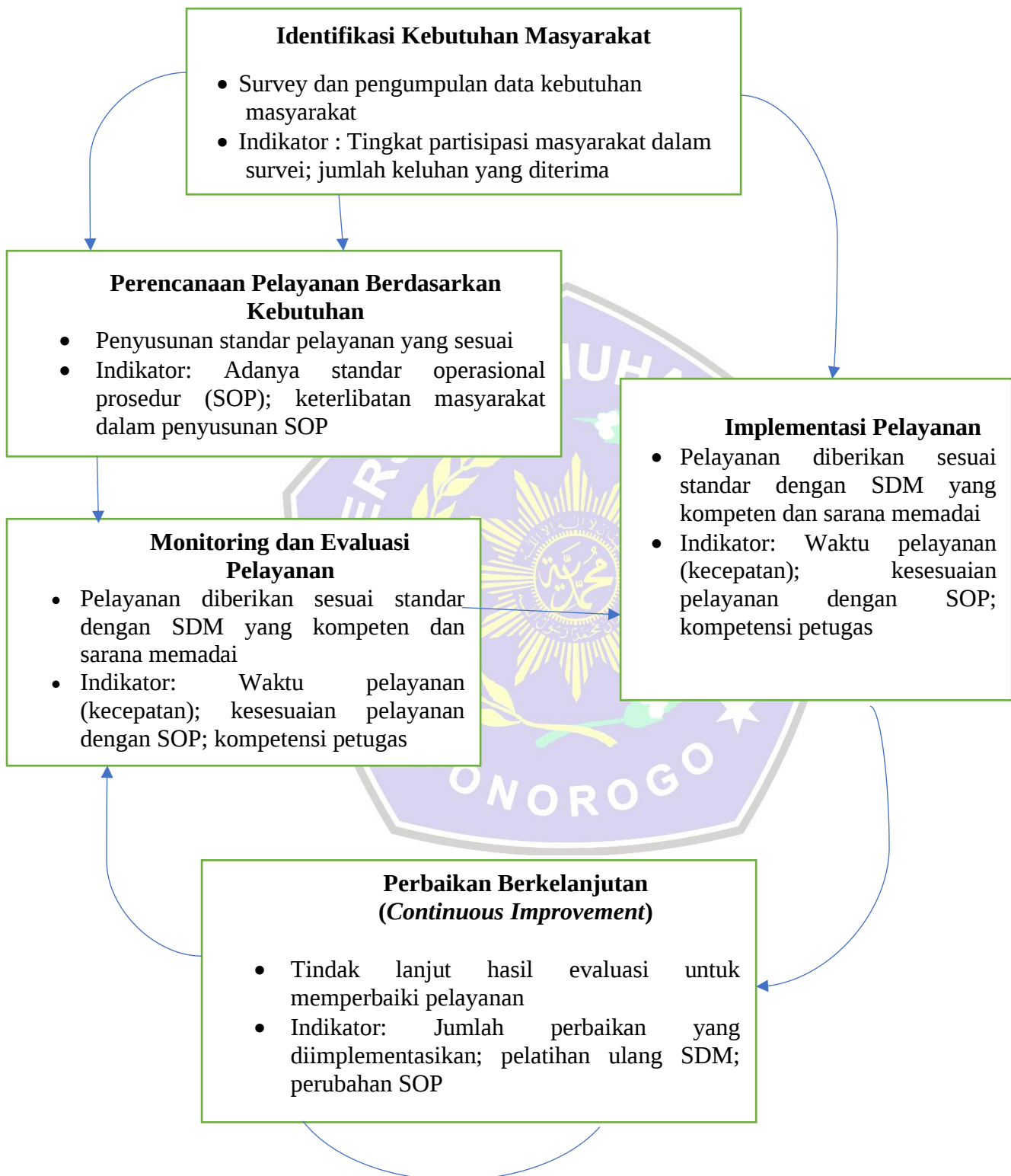
Konsep pelayanan sebagaimana didefinisikan dalam kamus bahasa Indonesia berkaitan dengan tindakan memenuhi kebutuhan orang lain. Memberikan bantuan melibatkan memastikan pemenuhan persyaratan individu. Kegiatan pelayanan dilakukan oleh badan pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah, BUMN, dan perusahaan milik daerah, menawarkan barang dan jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Kepmenpan tahun

2003). Kamus komprehensif bahasa Indonesia mendefinisikan layanan sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain.

Setiap pemberian layanan publik harus mematuhi standar yang ditetapkan dan dibuat transparan untuk menjamin penerima layanan. Standar layanan ini berfungsi sebagai tolok ukur dalam pelaksanaan layanan publik, yang harus dipatuhi oleh penyedia dan penerima layanan. Menurut Tjiptono (2012), kualitas layanan mengacu pada tingkat superioritas yang diantisipasi dan pengelolaan tingkat tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan. Sunyoto (2012) mendefinisikan kualitas sebagai kriteria untuk menilai apakah suatu produk atau layanan memberikan nilai utilitas yang dimaksudkan, yang berarti bahwa kualitas dicapai ketika suatu produk atau layanan berfungsi untuk memberikan nilai yang diantisipasi.

G. Definisi Operasional

Definisi operasional menggambarkan suatu konsep atau variabel yang memungkinkan kuantifikasinya melalui pemeriksaan dimensinya (indikator), yang dapat mencakup perilaku, aspek, atau karakteristik. Dalam konteks penelitian ini, definisi operasional berfungsi sebagai prinsip panduan untuk melaksanakan arahan bupati mengenai kualitas pelayanan desa. Indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah :



Gambar 1.1

H. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Penelitian kualitatif adalah suatu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang dan perilaku yang dapat diamati. Penelitian ini bertujuan memahami fenomena sosial secara mendalam, termasuk bagaimana dan mengapa suatu peristiwa terjadi.” (Moleong, 2013). Dalam penelitian kualitatif, peneliti berfungsi sebagai alat utama, terlibat langsung dalam pengumpulan data dari sumber utama. Dalam hal ini peneliti berusaha mendapatkan informasi yang sedetail-detailnya tentang kualitas pelayanan publik kepada masyarakat desa wonodadi.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada Desa Wonodadi, Kecamatan Ngrayun Kab Ponorogo Desa sering menghadapi tantangan dalam hal akses pelayanan publik, seperti administrasi kependudukan, kesehatan, pendidikan, dan infrastruktur. Penelitian di desa dapat mengungkap kendala nyata yang dialami masyarakat dalam memperoleh layanan tersebut.

3. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini adalah berupa studi lapangan (*field reseach*)

a. Observasi

Observasi berfungsi sebagai metode agregasi data yang digunakan dalam akuisisi data penelitian melalui pengamatan dan persepsi (Bungin, 2015). Pengamatan melibatkan peneliti yang secara langsung

menyaksikan dan memahami fenomena, yang kemudian direkam secara subjektif. Oleh karena itu, penyelidikan ini menggunakan pengamatan terstruktur, yang dirumuskan secara metodis untuk menentukan apa, kapan, dan di mana pengamatan dilakukan. Dengan menggunakan metode pengumpulan data observasi, seseorang dapat memastikan kondisi yang berlaku di wilayah penelitian, khususnya Desa Wonodadi, dan mengevaluasi sejauh mana Pemerintah Desa memberlakukan kebijakannya. Ini membantu peneliti dalam pengumpulan data dan informasi yang diperlukan secara akurat dan andal.

b. Wawancara

Wawancara dapat dianggap sebagai sesi tanya jawab yang melibatkan dua atau lebih individu dalam pengaturan tatap muka. Mengenai metodologi wawancara, dapat dinyatakan bahwa wawancara merupakan diskusi yang disengaja yang diadakan antara dua pihak, yaitu pewawancara mengajukan pertanyaan dan orang yang diwawancarai menanggapi pertanyaan yang disajikan. Wawancara atau dialog dilakukan dengan tujuan mengumpulkan informasi tentang pelayanan publik di desa wonodadi, Ngrayun, Kabupaten Ponorogo.

c. Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan untuk meningkatkan bukti dan data yang dikumpulkan di lapangan dan untuk mendapatkan gambaran umum tentang subjek melalui sarana tertulis. Suatu dokumen dapat didefinisikan sebagai materi tertulis apa pun yang berkaitan dengan

peristiwa sejarah, apakah sengaja disiapkan atau tidak untuk tujuan penelitian (Ghony & Almanshur, 2012). Selain itu, ini berfungsi sebagai kompilasi data atau log catatan ekstensif peneliti, disertai dengan gambar atau foto yang mendukung temuan penelitian. Metode ini melibatkan peninjauan berbagai dokumen resmi, laporan, peraturan, dan arsip di Desa Wonodadi untuk Mengidentifikasi komponen yang memiliki potensi untuk memberikan dukungan teoritis untuk data penelitian sangat penting untuk membangun fondasi yang kuat untuk penelitian dan memastikan validitas dan keandalan temuan. Peneliti juga dapat menggunakan dokumentasi seperti foto atau video selama pekerjaan mereka. Dengan menganalisis dokumentasi, informasi berharga dapat diekstraksi dari sumber seperti surat, buku harian, notulen rapat, kenang-kenangan, log aktivitas, dan catatan lainnya.

4. Teknik Penentuan Informan

Pemanfaatan informan dalam penelitian ini dilakukan melalui metode sampling purposive, sebagaimana didefinisikan oleh Sugianto dalam karyanya “Memahami Penelitian Kualitatif.” Menurut Sugiyono, sampling purposive melibatkan pemilihan sumber data berdasarkan pertimbangan tertentu. Misalnya, salah satu pertimbangan tersebut dapat memilih individu yang dianggap memiliki pengetahuan terbaik mengenai materi pelajaran, atau individu yang memegang posisi otoritas yang memfasilitasi eksplorasi yang lebih komprehensif dari fenomena sosial atau situasi yang sedang dipelajari (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian khusus ini, informan adalah individu

yang diidentifikasi oleh peneliti sebagai yang paling mampu memberikan informasi yang diperlukan. Informan berfungsi sebagai titik fokus penelitian, menyediakan data yang diperlukan. Sesuai sumber yang digunakan dalam penelitian ini, informan yang digunakan termasuk Bapak Mujiono sebagai kepala Desa, Bapak Mardiono selaku Kasi Pelayanan publik, dan Ibu Surati, Ibu Wiwit, Ibu Sumarli, Ibu Susanti, Ibu Rusmini selaku masyarakat di Desa Wonodadi.

5. Teknik Analisa Data

Dalam situasi khusus ini, peneliti menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif, yang memerlukan pengaturan sistematis dan pemeriksaan semua data yang telah dikumpulkan. Proses metodologi deskriptif kualitatif melibatkan eksplorasi data yang komprehensif untuk mengungkap pola, tema, dan wawasan bertujuan untuk menguraikan dan menjelaskan secara komprehensif data yang dikumpulkan mengenai situasi saat ini (Moleong, 2021). Milles dan Huberman menguraikan fase kunci analisis data kualitatif, yang meliputi pengurangan data, presentasi data, dan menarik kesimpulan (Miles et al., 2014).

1) Pengumpulan Data

Memproses dan mempersiapkan data untuk analisis adalah langkah penting dalam metodologi penelitian di berbagai disiplin ilmu. Proses multifaset ini mencakup berbagai tugas, termasuk menyalin wawancara, memindai materi, mengetik data lapangan, dan menyortir dan mengatur data ke dalam kategori yang berbeda berdasarkan sumber informasi.

Masing-masing kegiatan ini membutuhkan perhatian yang cermat terhadap detail dan kepatuhan terhadap protokol yang ditetapkan untuk memastikan integritas dan keandalan data yang dianalisis. Selain itu, penanganan data yang cermat selama tahap pemrosesan dan persiapan sangat penting untuk memfasilitasi wawasan yang akurat dan bermakna untuk diturunkan selama fase analisis berikutnya.

2) Reduksi data

Pengurangan data, suatu proses analisis, bertujuan untuk mengkategorikan, memandu, menghilangkan elemen berlebihan, dan menyusun data yang telah mengalami pengurangan untuk menawarkan representasi yang lebih jelas dari hasil pengamatan dalam kerangka kerja tertentu. Metode ini melibatkan perampangan informasi dengan menyaring detail yang tidak relevan dan mengatur data yang tersisa dengan cara yang lebih koheren untuk peningkatan pemahaman.

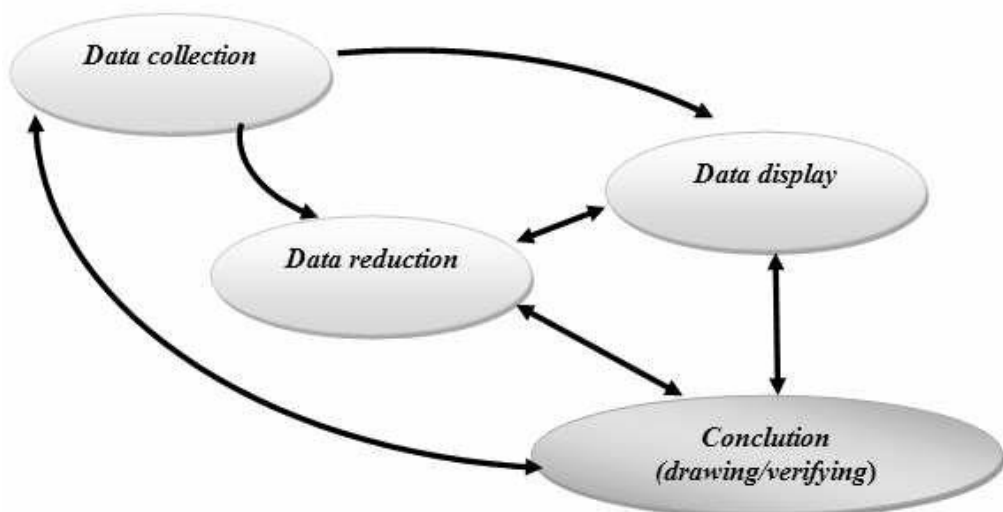
3) Penyajian Data

Representasi data melibatkan pemeriksaan dan pengorganisasian data dalam berbagai format seperti matriks, jaringan, bagan, atau grafik, yang merupakan alat penting untuk menganalisis dan menafsirkan informasi. Representasi visual ini membantu dalam memahami kumpulan data yang kompleks dan mengidentifikasi pola atau tren yang mungkin tidak jelas dari data mentah saja. Dalam penelitian kualitatif, data sering disajikan melalui deskripsi ringkas, tabel, dan penggambaran

visual yang menunjukkan hubungan antara kategori yang berbeda, memberikan gambaran komprehensif tentang temuan.

4) Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan mewujudkan tindakan menarik kesimpulan dan mengkonfirmasi validitasnya melalui proses verifikasi. Kesimpulan awal yang diajukan dianggap sebagai tentatif dan dapat dimodifikasi tanpa adanya bukti kuat yang mendukung fase pengumpulan data selanjutnya. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan yang dicapai berfungsi untuk menjawab pertanyaan mendasar yang awalnya dirumuskan. Kesimpulan ini memainkan peran penting dalam membentuk arah studi penelitian dan menentukan hasilnya.



Gambar 1.2

Sumber: Miles, M. B., Huberman, (2014)

Keterangan Gambar:

- 1) Pengumpulan data adalah metode atau pendekatan yang digunakan untuk mengumpulkan data.
- 2) Penyajian data melibatkan informasi terstruktur yang memungkinkan pengambilan kesimpulan dan pengamatan mengenai tindakan.
- 3) Pengurangan Data adalah proses yang melibatkan pemilihan dan fokus pada penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data mentah yang diperoleh dari berbagai sumber, seperti catatan tertulis di lapangan. Ini mencakup pengumpulan data, presentasi, pengurangan, penarikan, dan kesimpulan.
- 4) Kesimpulan Menggambar adalah proses mengidentifikasi makna, mendokumentasikan keteraturan, pola, dan penjelasan yang dapat ditafsirkan atau disimpulkan.

