

SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE*
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT
PLAMPANG KABUPATEN SUMBAWA**

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



Oleh

WILDANSYAH

NIM.217110106

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
KONSENTRASI ADMINISTRASI PEMBANGUNAN**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM**

2022

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
ANALISIS PENERAPAN PRINSIP GOOD
GOVERNANCE TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI KANTOR CAMAT PLAMPANG KABUPATEN
SUMBAWA

Oleh;

WILDANSYAH

Untuk memenuhi ujian skripsi

Pada tanggal 02 Januari 2022

Menyetujui

Pembimbing

Pembimbing I



✓ Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP
NIDN. 0822048901

Pembimbing II



Iwin Ardyawin, S.sos., M.A
NIDN. 0818059002

Mengetahui,

Ketua program studi administrasi public



✓ Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP
NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**ANALISIS PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT
PLAMPANG KABUPATEN SUMBAWA**

Oleh ;

WILDANSYAH
NIM: 217110106

Telah dipertahankan didepan penguji
Pada tanggal 2 februari 2022
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

Rahmad Hidayat, S.AP., MAP
NIDN : 0822048901

✓ (PU) (.....)

Iwin Ardyawin, S.sos., M.A
NIDN : 0818059002

(PP) (.....)

Drs. Mintasrihardi, MH
NIDN : 0830016101

(PN) (.....)

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram**

Dr. H. Muhammad Ali, M.Si

NIDN : 0806066801

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Wildansyah

Nim : 217110106

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik, baik di UNIVERSITAS MUHAMMIDIYAH MATARAM maupun diperguruan tinggi lainnya, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh (SARJANA) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, pasal 25 Ayat 2 dan pasal 70).

Mataram, 02 Februari 2022

Mahasiswa



Wildansyah
217110106



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WIKDANSYAH
NIM : 217110106
Tempat/Tgl Lahir : SEPAYUN, 12 MEI 1999
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Fakultas : PISIPOL
No. Hp : 082 359 522 090
Email :

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

Analisis Penerapan prinsip good governance Terhadap
Pelayanan publik di kantor camat Plampang kabupaten
Sumbawa

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 37%

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 23-02- 2022

Penulis



WIKDANSYAH
NIM. 217110106

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT
Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram
Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : WILDANSYAH
NIM : 217110106
Tempat/Tgl Lahir : SEPAYUNG, 12 MEI 1999
Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
No. Hp/Email : 082 359 522 080
Jenis Penelitian : ☒ Skripsi ☐ KTI ☐ Tesis ☐

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

ANALISIS PENERAPAN PRINSIP GOOD GOVERNANCE
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT PLAMPANG
KABUPATEN SUMBAWA

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.
Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 23-02-.....2022
Penulis



WILDANSYAH
NIM. 217110106

Mengetahui,
Kepala UPT. Perpustakaan-UMMAT



Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904



MOTTO

**“JANGAN HANYA MENUNGGU,TAPI CIPTAKAN
WAKTUMU SENDIRI”**

PERSEMBAHAN

Skripsi ini ku persembahkan kepada:

1. Kedua orang tuaku, kepada Ayahandaku tercinta Abdul Azis dan Ibundaku tercinta Martini yang telah tulus dan ikhlas membesarkan, membiayai serta yang selalu mendoakan anakmu ini, yang selalu mengajarkan arti hidup untuk bangkit dari keterpurukan dan sebagai motivator untukku dalam mengejar masa depan yang lebih cerah, atas doa dan dukungan mereka sehingga aku bisa sampai detik ini. semoga jerih payah, peluh keringat berbalas surga untuk mu, semoga perjuangan mu mengkuliahkan anak mu sedikit terbalaskan dengan melihat anakmu menggunakan toga wisuda serta senyum dan bangga kalian menjadi tujuan hidupku. Semoga Allah memuliakan kalian berdua baik di dunia maupun di akhirat.
2. Almamater tercinta Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Muhammdiya Mataram yang telah memberikan pelajaran dan pengalaman yang luar biasa.

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur bagi ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis di berikan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan skripsi ini, yang dimana skripsi ini sangat dibutuhkan dalam rangka sebagai pelengkapan penulis untuk memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik (S.AP) pada fakultas ilmu sosial dan politik universitas muhammadiyah mataram.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak mungkin terwujud apabila tidak ada bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, melalui kesempatan ini, izinkan saya menyampaikan ucapan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dengan sabar dan teliti kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Iwin Ardyawin, S.Sos, M.A selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan berbagai macam arahan dan keritikan sehingga skripsi ini dapat berjalan dengan lancar.
6. Orang tua peneliti yang telah memberikan do'a, motivasi, serta dukungan semangat bagi peneliti agar menyelesaikan proposal ini dengan baik.
7. Lusiana Hernawati, S.AP sudah membantu mengasi saran kepada penulis serta memberi motivasi agar tetap semangat.
8. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik dan semua pihak yang telah memberikan masukan, dorongan, serta semangat motivasi kepada peneliti.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan do'a dan dukungan hingga dapat terselesaikan skripsi ini.

Mataram 02 januari 2022

Penulis

ANALISIS PENERAPAN PRINSIP *GOOD GOVERNANCE* TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT PLAMPANG KABUPATEN SUMBAWA

Wildansyah¹, Rahmad Hidayat², Iwin Ardyawin³
Mahasiswa¹, Pembimbing², Pembimbing Utama³

Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Mataram

ABSTRAK

Penerapan *Good governace* dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya untuk melaksanakan asas-asas demokrasi dalam pelayanan publik, melihat dari situasi pelayanan publik yang saat ini perlu di terapkan tentang *good governance* guna mencapai tujuan organisasi yang baik, dalam mencapai tujuan tersebut perlu didukung oleh sumber daya manusia yaitu pegawai memiliki sifat sikap prinsip *good governance*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan meneliti bagaimana penerapan *Good governance* apakah sudah terimplementasikan dengan baik atau belum. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif yang menjelaskan sedetail mungkin dan menggambarkan masalah yang terjadi di Kantor kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data dengan menggunakan langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi prinsip-prinsip *Good governance*, belum di implementasikan secara maksimal dimana terdapat beberapa indikator yang belum diterapkan di Kantor Kecamatan Plampang. Hal ini dapat dilihat dari (1) transparansi belum di terapkan dengan baik, dimana instansi tersebut tidak memberikan kejelasan tentang biaya pelaksanaan pelayanan serta jangka waktu penyelesaian pelayanan administrasi yang seringkali memberikan kesan yang tidak baik di masyarakat, (2) akuntabilitas sudah di terapkan dengan baik, dimana Bapak Camat bertanggung jawab atas kelalaian yang di lakukan, dan setiap program yang akan di laksanakan akan di sosialisasikan terlebih dahulu. (3) efektivitas dan efisien belum di terapkan dengan baik, dimana sebagian pegawai tidak disiplin waktu dalam bekerja yaitu dengan datang terlambat.

Kata kunci: Good governace, Pelayanan publik

**ANALYSIS OF THE GOOD GOVERNANCE PRINCIPLES
APPLICATION TO PUBLIC SERVICES IN THE CAMAT PLAMPANG,
SUMBAWA REGENCY**

Wildansyah¹, Rahmad Hidayat², Iwin Ardyawin³

Student¹, Supervisor², Principal Advisor³

Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political Sciences
Muhammadiyah University of Mataram

ABSTRACT

The application of good governance can be employed as part of attempts to adopt democratic ideals in public services. Given the current state of public service, good governance is required in order to achieve good organizational goals, which must be supported by human resources. Employees, in other words, have a positive attitude toward good governance concepts.

The goal of this research is to assess and examine whether or not good governance has been implemented properly. This study use a qualitative approach with descriptive research to explain and depict the issues that arise at the Plampang sub-district office, Sumbawa Regency, in as much detail as possible. Methods of data collecting include observation, interviews, and documentation. Techniques for data analysis include data reduction, data display, and making conclusions.

The findings of the study show that the principles of good governance have not been applied optimally at the Plampang sub-district office, as various indicators have not been adopted. This can be seen in the following ways: (1) transparency has not been properly implemented, in which the agency does not provide clarity about the cost of implementing services and the timeframe for completion of administrative services, which often creates a negative impression in the community; (2) Accountability has been adequately applied, with Camat being held accountable for the neglect, and every program to be launched will be socialized first; (3) Effectiveness and efficiency have not been successfully applied, as some employees are not punished at work, as seen by their tardiness.

Keywords: *Good governance, Public service*

MENGENAL
SALINAN FOTO COPY SESUAI ASLINYA
MATARAM



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
PLAGIARISME	v
PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	vi
MOTTO.....	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR	ix
ABSTRAK.....	xi
ABSTRACT	xii
DAFTAR ISI	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
2.2 Landasan teori.....	9
2.2.1 Prinsip <i>Good Gevernance</i>	9
2.2.2 Konsep <i>Good Governance</i>	16
2.2.3 Peran Kepemimpinan Dalam Organisasi.....	18
2.2.4 Indikato Kualitas Governance	22
2.2.5 Tahap kinerja <i>good governance</i>	24
2.2.6 Karakteristik Pemimpin Yang Efektif	26

2.2.7 Pelayanan Publik	29
2.3 Kerangka Berpikir	32
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian	34
3.3 Penentuan Informan/Narasumb	35
3.4 Jenis Dan Sumber Data.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data	36
3.6 Teknik Analisis Data	39
3.7 Keabsahan data	41
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Kantor Camat Plampang.....	44
4.1.1 Struktur Organisasi	45
4.1.2 Jenis-Jenis Pelayanan Dan Alur Pelayanan	50
4.1.3 Sejarah Plampang	54
4.2 Hasil Penelitian.....	55
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	72
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	77
5.2 Saran	79
DAFTAR PUSTAKA	
DOKUMENTASI	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	8
Tabel 4.1 struktur organisasi kantor camat plampang.....	45
Tabel 4.2 bagan alur pelayanan kantor camat plampang.....	50
Tabel 4.3 bagan alur pelayanan kartu keluarga	51
Tabel 4.4 jenis-jenis pelayanan dan prosedur pelayanan	52



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Lembaga pemerintah adalah organisasi yang terdiri dari individu-individu yang dipilih berdasarkan kriteria yang telah ditetapkan untuk melaksanakan tanggung jawab mereka dan mempromosikan citra positif negara. Setiap instansi pemerintah memiliki tujuan yang hanya dapat diwujudkan melalui penggunaan kualitas. Sumber daya manusia (SDM) terus ditingkatkan efektifitas dan efisiensinya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan, dan kualitas ini diragukan.

Seperti yang diungkapkan oleh Nariyah (2021:12) dalam bukunya yang berjudul *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, bahwa korupsi, kolusi, dan nepotisme hanyalah beberapa contoh penyimpangan yang terjadi dalam proses pemerintahan yang menyebabkan munculnya wacana pemerintahan yang baik (KKN). Ketika manajemen pemerintah tidak transparan, tidak partisipatif, dan terpusat, hal itu menumbuhkan rasa tidak percaya di antara publik dan bahkan permusuhan terhadap pemerintah. Masyarakat umum sangat tidak puas dengan kinerja pemerintah yang selama bertahun-tahun dipercayakan untuk menyelenggarakan urusan publik. Beragamnya keluhan masyarakat terhadap kinerja birokrasi pada akhirnya memunculkan tuntutan dari masyarakat untuk memulihkan dan menjalankan penyelenggaraan pemerintahan yang ideal, dan Good

Governance muncul sebagai jawaban atas berbagai kekhawatiran publik terhadap kinerja birokrasi yang terus berlanjut.

Sejak pertengahan tahun 2000-an, masalah governance di sektor publik telah mendapat banyak perhatian di Indonesia, khususnya di media. Sesuai amanat Keputusan Menteri Koordinator Bidang Perekonomian Republik Indonesia No. KEP-49/M.EKON/ TAHUN 2004 tanggal 30 November 2004, dibentuk Komite Nasional Kebijakan Pemerintahan (KNKG) dengan tujuan untuk memperluas ruang lingkup sosialisasi corporate governance tidak hanya di sektor korporasi tetapi juga di sektor publik, demikian menurut Komite Nasional Kebijakan Governance (KNKG). Pedoman Umum Good Public Governance diterbitkan oleh KNKG pada tahun 2008 dengan tujuan sebagai acuan bagi lembaga negara dan organisasi pemerintahan di Indonesia dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik antara lain dalam rangka meningkatkan efektifitas penyelenggaraan negara dan untuk meningkatkan kesadaran akan tanggung jawab sendiri dalam rangka mempromosikan dan memprioritaskan kesejahteraan sendiri, antara lain.

Tersedianya layanan yang berkualitas tinggi akan menghasilkan kepuasan pengguna atau penerima layanan, yang akan bermanfaat bagi seluruh masyarakat. Kualitas pelayanan publik, sebagai wujud penerapan good governance, merupakan salah satu pendekatan untuk mengatasi segala aktivitas illegal di sektor publik. Akibatnya, pertimbangan ekstra harus diberikan pada layanan yang ditawarkan oleh organisasi pemerintah. Pada umumnya manusia membutuhkan pelayanan publik, dan dapat disimpulkan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan

manusia. Oleh karena itu, pelayanan publik menjadi topik yang penting untuk diteliti. Ini adalah topik yang sulit untuk membahas kondisi pelayanan publik Indonesia saat ini karena kompleksitasnya.

Karena pelayanan publik di Indonesia cenderung berjalan di tempat dan tidak ada kemajuan, pelayanan publik kini menjadi masalah yang semakin strategis. Hal ini berdampak pada berbagai aspek kehidupan, termasuk kehidupan ekonomi, politik, sosial, dan budaya, antara lain. Mengingat kondisi pelayanan publik saat ini, prinsip-prinsip tata kelola yang baik harus diikuti untuk mencapai hasil organisasi yang diinginkan. Untuk mencapai tujuan tersebut, sangat penting untuk mendukung sumber daya manusia, yaitu personel yang menunjukkan kualitas dan sikap yang sesuai dengan prinsip-prinsip tata kelola yang baik.

Seorang karyawan juga selalu memberikan pelayanan yang baik dan sopan, serta menghargai dan menghormati masyarakat tempat mereka bekerja, di samping karakteristik lainnya tersebut. Pemerintah daerah adalah salah satu tugas pemerintah yang paling signifikan dalam hal peningkatan pelayanan publik, dan salah satu yang paling penting adalah fungsi ini.

Kecamatan adalah perangkat daerah kabupaten atau kota, menurut Pasal 209 ayat (2) huruf F Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, yang menjelaskan bahwa kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan. Pasal 221 ayat (1) menjelaskan bahwa kecamatan dibentuk dalam rangka meningkatkan koordinasi penyelenggaraan pemerintahan.

Oleh karena itu, pimpinan tertinggi di suatu daerah harus mampu mengelola semua urusan pemerintahan di kecamatan sekaligus memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Selanjutnya, pelayanan publik merupakan bagian dari sudut pandang yang harus ditingkatkan dalam konteks pembangunan kecamatan, yang sejalan dengan di atas. Penyediaan layanan kepada masyarakat umum adalah tanggung jawab utama pemerintah. Fungsi pemerintah dalam proses pemberian layanan adalah sebagai katalisator, mempercepat proses dengan cara yang seharusnya. Pemerintahan yang baik termasuk dalam agenda reformasi dengan tujuan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik dan bersih, yang meliputi profesionalisme, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi dan partisipasi, efisiensi dan efektivitas, supremasi hukum, dan visi strategis jangka panjang. untuk negara Tjokromidjo dalam Sinambella (2008:134).

Salah satu cara penerapan konsep good governance untuk mewujudkan pemerintahan yang baik adalah melalui pembentukan sistem pelayanan publik yang akuntabel. Menurut Mohmad dalam Ismayanti (2021:57), pelayanan publik saat ini mengalami beberapa kekurangan, antara lain kurang responsif, kurang informatif, kurang dapat diakses, kurang terkoordinasi, kurang birokratis, dan kurang mau mendengarkan keluhan, saran, dan aspirasi. masyarakat antara lain. Lebih lanjut, dari sudut kelembagaan, sistem pelayanan publik dilemahkan oleh kenyataan bahwa ia diselenggarakan dengan cara yang tidak secara tegas dimaksudkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Akibatnya, pelayanan yang diberikan dipenuhi dengan birokrasi yang berbelit-belit dan terputus-putus.

Plampang adalah sebuah kecamatan di Kabupaten Sumbawa Besar dan terletak di provinsi Sumbawa. Kecamatan Plampang, seperti halnya kecamatan lainnya, memiliki struktur pemerintahan yang memberikan pelayanan publik yang luas kepada masyarakat. Masih terdapat permasalahan pada sistem pelayanan publik di Kecamatan Plampang, dan membutuhkan perhatian dan solusi yang lengkap saat ini.

Menurut temuan awal yang dilakukan peneliti di Kecamatan Plampang, orang yang memiliki hubungan keluarga tetap diberikan perlakuan istimewa dalam pelayanan seperti KTP dan KK, meskipun pelayanan tersebut tidak bersifat wajib. Selain itu, terdapat pula beberapa tambahan penyelenggaraan pelayanan publik yang kurang lancar. Sejauh menyangkut daya tanggap, idenya masih kurang bagus. Ambil contoh, ketika publik menuntut birokrasi diakui sebagai proses berbelit-belit yang memakan waktu lama, dan akibatnya, publik mengajukan keberatan atas birokrasi yang tidak efektif dan tidak efisien.

Pada kasus lain, pemerintah setempat masih jarang memberikan penjelasan dan alasan pada setiap tindakannya sehingga masih ada sebagian besar masyarakat tidak mengerti serta tidak dapat menerima beberapa keputusan pemerintah. Hal tersebut terkait juga dengan prinsip transparansi yaitu masih ditemukan beberapa masalah dalam pengambilan keputusan dan keterbukaan informasi yang akurat.

Dari paparan diatas, penulis tertarik meneliti lebih lanjut mengenai penerapan prinsip *good govenance* di Kantor Kecamatan Plampang dengan harapan dapat mengidentifikasi serta menganalisis kelemahan penerapan prinsip tersebut

dengan judul penelitian “Analisis Pengaruh Penerapan Prinsip *Good governance* Terhadap Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka pokok permasalahan yang diangkat dalam bentuk pertanyaan-pertanyaan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan prinsip-prinsip *good governance* yang dijalankan di Kantor Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa?
2. Faktor apa saja yang menghambat terselenggaranya prinsip-prinsip *good governance* pada pelayanan publik di Kantor Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Mempelajari penerapan prinsip-prinsip *good governance* di Kantor Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa, dan melakukan investigasi terhadapnya.
2. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi permasalahan yang menghambat penerapan prinsip *good governance* dalam pelayanan publik di Kantor Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya dan terlibat langsung di dalamnya. Berikut kelebihan dari penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

Selain memberikan wawasan kepada peneliti, hasil penelitian ini juga dimaksudkan sebagai referensi dalam kajian tata kelola pemerintahan dan pelayanan publik yang baik, serta dapat digunakan sebagai bahan referensi untuk penelitian sejenis di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Selain sebagai sumber informasi dan bahan referensi, penelitian ini direncanakan dapat dimanfaatkan sebagai bahan masukan dalam penyusunan aturan yang berkaitan dengan penerapan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dalam pelayanan publik untuk kepentingan seluruh masyarakat.

3. Manfaat Akademis

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram Pendidikan Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Negara diwajibkan untuk menyelesaikan studi Sarjana (S1) Ilmu Administrasi Negara pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara universitas tersebut.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian dilakukan dengan cara yang tidak dapat dipisahkan dari hasil penelitian sebelumnya yang telah dilakukan sebagai bahan pembanding serta rekomendasi penelitian untuk penelitian saat ini. Tercantum di bawah ini adalah temuan studi penelitian masa lalu yang digunakan sebagai perbandingan dan sebagai rekomendasi untuk penelitian ini. Temuan-temuan tersebut tidak terlepas dari subjek penelitian yang berjudul “Analisis Pengaruh Penerapan Prinsip *Good Governance* Terhadap Pelayanan Publik”.

Tabel 2.1

Penelitian terdahulu

Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1	2	3	4
Bunyamin (2019)	Usaha kantor camat dalam menuju <i>Good governance</i> (studi di Kantor Camat Wawo Kabupaten Bima)	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi serta analisis data melalui reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu terletak pada perbedaan objek lokasi yang diteliti, dimana objek yang diteliti berada di Kecamatan Wawo Kabupaten Bima sedangkan objek dari penelitian ini berada di Kecamatan Plampang Kabupaten Sumbawa.
Muhamad Badarudin (2018)	Peran camat dalam mewujudkan	Persamaan penelitian dengan penelitian	Perbedaan penelitian yang terdahulu dengan penelitian yang akan

	<i>good governance</i> (studi kasus di kantor camat peraya barat kabupaten lombok tengah)	terdahulu sama-sama meneliti tentang penerapan <i>good governance</i> dan sama-sama menggunakan teknik pengumpulan data kualitatif	dilakukan adalah pada fokus penelitiannya. Dimana, penelitian yang dilakukan oleh Muhamad Badarudin berfokus pada peran camat dalam mewujudkan <i>good governance</i> , sedangkan penelitian yang akan dilakukan berfokus pada prinsip-prinsip penerapan <i>good governance</i> .
Harith Abdullah (2015)	Analisis penerapan prinsip-prinsip <i>good governance</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (studi Desa Pohgading Kecamatan Pringgabaya-Lotim	Fokus penelitian tersebut yaitu prinsip – prinsip <i>good governance</i> dan menggunakan indikator Responsif, efektivitas dan efisien, keadilan akuntabilitas dan Transparansi	Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan kinerja organisasi dan faktor pendukung serta faktor penghambat yang memengaruhi pelaksanaan meningkatkan kinerja organisasi sedangkan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan dari prinsip – prinsip <i>Good governance</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Prinsip *Good Governance*

Menyadari pentingnya masalah ini, saya mencoba mengajukan empat konsep mendasar dalam penerapan sistem pemerintahan yang baik, seperti yang dijelaskan oleh Sedarmayanti (2012), yaitu sebagai berikut:

1. Partisipasi masyarakat

Suatu organisasi keberadaan manusia yang berinteraksi menurut sistem konvensi tertentu yang berkesinambungan dan dihubungkan oleh perasaan identitas bersama disebut sebagai masyarakat.

Semua warga negara berhak untuk berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan yang mencerminkan kepentingan mereka dalam masyarakat yang demokratis. Keterlibatan berbasis luas ini didasarkan pada kebebasan berkumpul dan berbicara, serta kemampuan untuk berkontribusi secara produktif dalam percakapan. Penjelasan dalam PP Nomor 43 Tahun 2014 tentang pelaksanaan Pasal 127 angka 2 mengungkapkan bahwa pemberdayaan masyarakat desa dilakukan oleh pemerintah daerah:

- a. Keterlibatan masyarakat dalam perencanaan dan pembangunan desa yang dilakukan oleh desa atas inisiatif sendiri sangat dianjurkan.
- b. Pengembangan rencana dan kegiatan pembangunan desa jangka panjang yang memanfaatkan sumber daya manusia dan sumber daya alam yang tersedia di masyarakat.
- c. Rencana pembangunan desa harus didasarkan pada prioritas, potensi, dan nilai-nilai yang diidentifikasi oleh kearifan kolektif masyarakat.
- d. Orang miskin, penyandang disabilitas, perempuan, anak-anak, dan kelompok kurang beruntung lainnya harus mempertimbangkan kepentingan mereka ketika merencanakan dan menganggarkan.

- e. Siapkan kerangka keterbukaan dan akuntabilitas untuk memandu pelaksanaan pemerintah desa dan inisiatif pembangunan desa di komunitas Anda.
- f. Memanfaatkan lembaga masyarakat lokal serta lembaga adat adalah penting.
- g. Keterlibatan masyarakat dalam pembuatan kebijakan desa didorong melalui diskusi desa yang dilakukan secara rutin.
- h. Peningkatan kualitas dan kapabilitas sumber daya manusia di masyarakat desa sedang direncanakan dan dilaksanakan.
- i. Bantuan kepada masyarakat setempat dalam jangka panjang.
- j. Terlibat dalam penyelenggaraan pemerintahan desa dan kegiatan pembangunan yang dilakukan secara partisipatif oleh masyarakat desa, Anda akan mengawasi dan memantau pelaksanaannya.

2. Transparansi

Transparansi adalah strategi keterbukaan dalam pengawasan. Sedangkan yang dimaksud dengan informasi adalah informasi mengenai setiap bidang kebijakan pemerintah yang disampaikan kepada masyarakat luas melalui berbagai saluran. Pengungkapan informasi diyakini menghasilkan persaingan politik yang sehat dan toleran, dan keputusan kebijakan dibuat berdasarkan informasi yang tersedia untuk umum.

Krina (2003:13) mendefinisikan transparansi sebagai suatu konsep yang menjamin bahwa setiap orang mempunyai akses atau kebebasan untuk memperoleh

informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan, yaitu pengetahuan tentang proses pembuatan kebijakan, pelaksanaannya, dan hasil yang dicapai.

Aliran informasi yang bebas adalah dasar dari transparansi. Semua prosedur, lembaga, dan informasi pemerintah harus mudah diakses oleh mereka yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai untuk dipahami dan dipantau oleh semua pihak. Hal tersebut digarisbawahi dalam Pasal 127 angka 2 huruf E, sebagai bentuk transparansi, sebagai berikut: “Membangun sistem transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan desa dan pembangunan desa”.

Menurut Mardiasmo (2004:30), taransparansi menunjukkan kesediaan pemerintah untuk bersikap transparan (transparan) dalam memberikan informasi tentang tindakan pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang menginginkan informasi tersebut.

3. Efektivitas

Kata efektivitas dan efisiensi tidak dapat dipertukarkan karena memiliki arti yang berbeda, meskipun pada kenyataannya kata efisiensi dan efektivitas sering digunakan bersama-sama. Ketika membandingkan pengeluaran dan hasil, efisiensi ditekankan, tetapi efektivitas secara langsung terkait dengan pencapaian tujuan.

Efficacious berasal dari kata efektif yang berarti berhasil atau sesuatu yang telah diselesaikan dengan memuaskan. Menurut Harbani Pasolong (2007:4), istilah "efek" berasal dari kata "efektivitas", dan frasa ini digunakan untuk menunjukkan hubungan sebab akibat antara dua variabel. Kemampuan untuk menjadi efektif

dapat dianggap sebagai penyebab faktor lain. Istilah "efektivitas" mengacu pada kemampuan untuk mencapai tujuan yang dimaksudkan sebelumnya, atau dengan kata lain, pencapaian target sebagai hasil dari proses kegiatan.

Menurut kamus ilmiah populer, khasiat didefinisikan sebagai kesesuaian penggunaan, penggunaan, atau dukungan untuk tujuan tertentu. Dari segi produktivitas, efektivitas merupakan salah satu faktor yang mendukung tercapainya tujuan kerja yang maksimal, yaitu tercapainya target yang dikaitkan dengan kualitas, kuantitas, dan waktu.

Robbins dalam Tika P. (2008:129) menyajikan definisi efektivitas organisasi sebagai tingkat kinerja yang dicapai oleh organisasi baik dalam jangka pendek maupun jangka panjang. Gagasannya adalah bahwa efektivitas adalah tolok ukur untuk menggambarkan jumlah keberhasilan yang dicapai oleh suatu organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang ditentukan.

Menurut buku Liang Gie Encyclopedia of Administration (2007:127), “efektivitas adalah situasi yang dicirikan oleh apresiasi terhadap kemungkinan bahwa dampak atau efek yang diinginkan akan tercapai.”

Prosedur dan lembaga pemerintah mencapai hasil sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia semaksimal mungkin.

4. Akuntabilitas

Pertanggungjawaban seseorang atau organisasi diartikan sebagai kewajiban untuk memberikan pertanggungjawaban, serta untuk menjawab dan menjelaskan

kinerja dan tindakannya kepada mereka yang berhak atau berwenang untuk meminta pertanggungjawaban, menurut lembaga ketatanegaraan dan keuangan Negara Republik Indonesia. dan badan pengawas pembangunan (2000:12). Akuntabilitas sangat penting dalam memastikan bahwa nilai-nilai seperti efisiensi, efektivitas, ketergantungan, dan prediktabilitas dipertahankan. Akuntansi tidak abstrak tetapi nyata di alam, dan itu harus diatur oleh undang-undang melalui serangkaian proses yang sangat tepat seputar masalah yang tanggung jawab harus ditetapkan.

Individu yang membuat keputusan dalam pemerintahan, sektor bisnis, dan kelompok masyarakat bertanggung jawab baik kepada publik maupun kepada institusi tempat mereka bekerja. Tergantung pada jenis organisasi yang bersangkutan, jenis tanggung jawab bervariasi satu sama lain dalam sifatnya. 'Pasal 3, ayat 1, ayat 2 Peraturan Menteri Desa Nomor 2 Tahun 2015 yang mengatur tentang proses dan mekanisme pengambilan keputusan bagi masyarakat desa memverifikasi itu', kata menteri desa:

- a. Atas dasar hak dan kewajiban masyarakat dan dengan partisipasi seluruh anggota masyarakat, diselenggarakan musyawarah desa yang partisipatif, demokratis, transparan, dan akuntabel.
- b. Memperoleh informasi yang menyeluruh dan akurat tentang isu-isu strategis yang akan dibahas dalam musyawarah desa dengan menghubungi pihak terkait.
- c. Mengenai tindakan musyawarah desa dan tindak lanjut hasil pilihan musyawarah desa, dikemukakan pernyataan sebagai berikut.

- d. Memastikan bahwa anggota masyarakat yang hadir sebagai peserta rapat desa mendapatkan perlakuan yang sama dan adil dengan masyarakat lainnya.
- e. Selama debat desa, semua peserta akan memiliki kesempatan yang sama dan adil untuk mengekspresikan ambisi, proposal, dan pandangan mereka secara vokal atau tertulis secara bertanggung jawab tentang topik strategis.
- f. Selama debat desa, saya meminta pengasuhan dan perlindungan dari gangguan, ancaman, dan tekanan.

Berikut adalah tanggung jawab masyarakat dalam penyelenggaraan musyawarah desa sebagaimana dimaksud pada ayat (1)::

- a. Menggunakan debat desa untuk mendorong gerakan swadaya gotong royong dalam pembuatan kebijakan publik adalah contoh yang baik untuk hal ini.
- b. Bersiaplah untuk dapat mengomunikasikan ambisi, pendapat, dan minat yang berkaitan dengan topik strategis dengan otoritas yang lebih besar.
- c. Memfasilitasi pengembangan kegiatan musyawarah desa yang partisipatif, demokratis, transparan, dan akuntabel.
- d. Mendorong terbentuknya lingkungan yang aman, nyaman, dan tentram selama proses debat di desa.
- e. Ketika membuat penilaian atas kebijakan publik, penting untuk menerapkan cita-cita debat, kesepakatan tentang proses keluarga, dan kerja sama timbal balik ke dalam tindakan.

2.2.2 Konsep Good Governance

Baru sekitar 15 tahun wacana tentang good governance dan pemahaman yang ingin kita bahas, yang diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia sebagai governance, governance management, atau governance management, pertama kali muncul, terutama setelah berbagai lembaga keuangan internasional membentuk good governance sebagai persyaratan umum untuk setiap program bantuannya Pemerintah yang amanah, misalnya, digambarkan memiliki pemerintahan yang sangat baik, menurut Bintoro Tj okroamindjojo, yang mengklaim bahwa kata pemerintahan yang baik telah diterjemahkan ke dalam berbagai arti. Menurut LAN, itu adalah penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bertanggung jawab, meskipun Kartini (2011:15) mendefinisikannya lebih sempit sebagai administrasi “pemerintahan yang bersih”.

Woodrow Wilson, Presiden Amerika Serikat ke-27, bertanggung jawab atas pengenalan disiplin studi administrasi publik, yang mencakup istilah tata kelola, sekitar 125 tahun yang lalu. Namun, selama periode itu, tata kelola hanya digunakan dalam arti terbatas dalam literatur ilmu administrasi dan politik. Frasa ini benar-benar telah digunakan selama sekitar 120 tahun dalam literatur ilmu administrasi dan politik.

Pelaksanaan otonomi daerah dan asas desentralisasi sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 20 Tahun 1999 dan diubah dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, telah melahirkan suatu pemerintahan daerah (local government) yang disertai tugas tanggung jawab melindungi

kepentingan masyarakat di wilayah tersebut. Otonomi rumah sendiri biasa disebut demikian, sedangkan pemerintah disebut demikian, atau pemerintah daerah yang mengurus rumah sendiri disebut demikian. Sedangkan hubungan antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat hanyalah salah satu kewenangan pengawasan antara kedua pemerintah tersebut. Pelaksanaan prinsip-prinsip pemerintahan yang baik oleh pemerintah daerah dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, dan pelayanan publik harus berjalan seiring dengan praktik pemerintahan yang baik.

Good governance merupakan Kekuasaan dijalankan dalam penyediaan barang dan jasa publik melalui proses pemerintahan. Menurut Basri (2007: 46), prinsip-prinsip pemerintahan yang baik mencakup konsep-konsep responsif, adil, partisipasi, akuntabilitas, dan keterbukaan, untuk beberapa nama yang paling penting.

Dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, *good governance* diartikan sebagai praktik penyelenggaraan pemerintahan secara efisien dan efektif. Dengan munculnya globalisasi, pemerintahan yang baik telah muncul sebagai masalah kritis, dengan keinginan untuk pemerintahan yang baik menjadi persyaratan, yang biasanya difasilitasi oleh kesadaran publik yang meningkat. Pemerintahan, menurut Program Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNDP), adalah penggunaan otoritas ekonomi, politik, dan administratif untuk mengelola kegiatan negara di semua tingkatan.

Menurut konsep ini, pemerintahan mencakup tiga domain: negara (pemerintah), dunia bisnis (sektor swasta), dan individu yang sering berinteraksi satu sama lain. Selain menjunjung tinggi aspirasi rakyat, kemandirian, unsur fungsional, dan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien, pengertian *good in good governance* mencakup berbagai konsep tambahan. Dalam konteks pengaturan negara, tata pemerintahan yang baik mengacu pada kesepakatan yang dicapai oleh pemerintah, masyarakat sipil, dan sektor swasta yang dikembangkan secara bersama-sama. Menciptakan komunikasi di antara pemain domestik yang signifikan sangat penting untuk mencapai tata kelola yang efektif dan memastikan bahwa semua pihak percaya bahwa mereka mengendalikan proses regulasi.

2.2.3 Peran Kepemimpinan Dalam Organisasi

Tergantung pada sudut pandang dari mana individu memandang kepemimpinan, berbagai perspektif dan definisi kepemimpinan disajikan. Karakteristik kepemimpinan, perilaku pribadi, pengaruh terhadap orang lain, pola interaksi, hubungan kerjasama antar peran, posisi jabatan administratif, dan penilaian lain tentang legitimasi pengaruh semuanya dapat diklasifikasikan sebagai karakteristik kepemimpinan (Wahjosumijo, 2002:35). Kapasitas seorang pemimpin untuk mempengaruhi pandangan, sikap, dan perilaku orang lain didefinisikan sebagai berikut: Hal ini menunjukkan bahwa setiap orang memiliki kemampuan untuk mengatur dan membujuk orang lain untuk mencapai tujuan bersama, dan bahwa setiap orang dapat melakukan peran seorang pemimpin. Kepemimpinan merupakan suatu proses yang harus berlangsung dan dipertahankan dalam

kehidupan makhluk sosial seperti manusia. Agar manusia dapat hidup selaras dengan kodratnya, mereka harus membebaskan diri dari ketergantungan pada orang lain dan membentuk komunitas mereka sendiri. Hidup dalam masyarakat memerlukan kehadiran para pemimpin dan pelaksanaan kepemimpinan. Kepemimpinan adalah kemampuan untuk mengidentifikasi arah atau tujuan yang dimaksudkan, serta cara terbaik untuk mencapai arah atau tujuan tersebut. Dalam organisasi, seperti sekolah, kepemimpinan seseorang berfungsi sebagai katalis untuk proses kolaborasi di antara orang-orang yang terjadi. Untuk lebih spesifiknya, konsep kepemimpinan akan dibahas lebih rinci di bawah ini.

Penulis perilaku organisasi, Paul Heresay dan Keneth H. Blanchard, yang dikutip oleh Pandji Anoragan dalam bukunya perilaku organisasi, mendefinisikan seorang pemimpin sebagai orang yang dapat mempengaruhi aktivitas individu atau kelompok dalam upaya mencapai tujuan tertentu di bawah tertentu. kondisi(Pandji Anoraga, 2002:98).

Menurut Martin J. Gannon sebagaimana dikutip Pandji Anoragan, pemimpin adalah seorang atasan yang memiliki kemampuan untuk mempengaruhi perilaku bawahannya, sedangkan Kartini Kartono (2003:84) mendefinisikan pemimpin sebagai orang yang memiliki kemampuan khusus dan yang , apakah dia memegang jabatan resmi atau tidak, dapat mempengaruhi kelompok yang dipimpinnya untuk berkolaborasi guna mencapai tujuan tertentu.

Berdasarkan uraian di atas, pemimpin adalah seseorang yang memiliki kedudukan tertentu dalam struktur hierarki organisasi. Dia bertanggung jawab atas

keberhasilan perencanaan, pengorganisasian, pemantauan, dan pengambilan keputusan. Pemimpin selalu melibatkan orang lain, dan dapat dikatakan bahwa di mana ada pemimpin, ada pengikut, yang harus dapat mempengaruhi bawahannya untuk mencapai tujuan mereka. Agar kepemimpinan muncul dalam kondisi tertentu, satu individu harus memberikan pengaruh atas perilaku orang lain. Kepemimpinan seseorang berfungsi sebagai faktor pendorong dalam proses kerjasama antar individu dalam organisasi, khususnya lembaga pendidikan. Penting untuk membedakan antara kepemimpinan dan manajemen berdasarkan alasan ini. RD Agarwal, sebagaimana dilansir Pandji Anoraga (2002: 125), menyatakan bahwa “keterampilan memahami orang lain untuk mengarahkan kehendaknya” adalah definisi dari kepemimpinan.

Kapasitas dan kemauan untuk melakukan upaya yang diperlukan untuk memenuhi tujuan pemimpin. Menurut Hall, kepemimpinan dicirikan sebagai obat yang relatif sederhana untuk gejala masalah organisasi yang dapat diimplementasikan dengan cepat. Tujuan kepemimpinan, dengan kata lain, adalah untuk mempengaruhi organisasi lain, dalam contoh ini karyawan atau bawahan, untuk memenuhi tujuan perusahaan atau organisasi. Kepemimpinan didefinisikan oleh kapasitas untuk mempengaruhi orang lain. Untuk mempengaruhi orang, pemimpin harus terbiasa dengan berbagai metode, termasuk:

- a. Menggunakan fakta dan data untuk mengemukakan dan alasan yang logis.
- b. Bersikap bersahabat dan mendukung upaya yang ada dalam perusahaan.
- c. Memobilisasi atau mengaktifkan orang lain untuk melaksanakan pekerjaan.

- d. Melakukan negosiasi.
- e. Menggunakan pendekatan langsung dan kalau terpaksa menggunakan kedudukan lebih tinggi dalam organisasi.
- f. Memberikan sanksi dan hukuman terhadap perilaku yang menyimpang.
- g. Mengingat apa yang telah dikatakan sejauh ini, terbukti bahwa kapasitas untuk memimpin dan kemauan untuk mengikuti pemimpin sangat ditentukan oleh gaya kepemimpinan yang ditunjukkan kepada pemimpin itu sendiri.

Agar proses berjalan lancar di dalam organisasi, sangat penting untuk memiliki pemimpin yang dapat mengoordinasikan proses dan bertanggung jawab atas keberhasilannya. Sosok pemimpin yang baik adalah pemimpin yang mampu mengenali dan memahami bahwa keteladanan yang diberikannya memiliki dampak yang jauh lebih besar daripada jika hanya menghambat, dan yang dapat mengubah dirinya menjadi alat yang cakap dan efektif yang mendukung kinerja organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Seorang pemimpin yang sukses adalah orang yang telah memperoleh wawasan pribadi untuk berkembang bersama perusahaan dan menyesuaikan perspektif mereka sendiri, sementara juga mengakui bahwa keterbatasan mereka memungkinkan munculnya berbagai gaya kepemimpinan.

Organisasi yang terus sukses akan menantang para pemimpinnya untuk memikirkan kembali bagaimana menskalakan prosedur yang sebelumnya berhasil dalam skala lokal dan dengan orang-orang muda ke dalam proses yang berhasil dalam skala global dan dengan pekerja yang lebih senior. Untuk membangun dan

merevitalisasi sebuah organisasi, diperlukan visi, keyakinan, dan energi yang besar.

Perlu adanya evaluasi, kebijakan, dan hal-hal sebagai berikut:

1. Jujur (honest),
2. Kompeten (competent),
3. Melihat ke dalam (forward-looking),
4. Selalu memicu inspirasi (inspiring),
5. Pandai dan cerdas (intelligent),
6. Obyektif, berlaku adil (fair-minded)
7. Berwawasan luas (broadminded),
8. Berani mengambil resiko (courageous),
9. Tidak basa basi, langsung pada persoalan (straightforward)
10. Penuh imajinasi (imaginative)

Perilaku pemimpin berbagai riset menunjukkan bahwa tipe kepemimpinan sangat bervariasi berdasarkan situasi yang dihadapi.

2.2.4 Indikator Kualitas *Governance*

Para ahli telah merancang sejumlah besar metode untuk menilai jumlah keberhasilan dan pertumbuhan pemerintahan yang baik di berbagai pengaturan. Sebagai bagian dari strateginya, United Nations Development Programme (UNDP) mengusung prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik, yang kemudian dikenal dengan prinsip-prinsip tata kelola. Program Pembangunan Perserikatan Bangsa-Bangsa (UNDP) mengusulkan sembilan prinsip, termasuk partisipasi, supremasi

hukum, transparansi, daya tanggap, orientasi konsensus, kesetaraan, efektivitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis untuk masa depan.

Menurut Syakrani dan Syahriani (2009:131), Ganie-rochman menciptakan empat konsep, antara lain akuntabilitas, supremasi hukum, informasi, dan transparansi, yang diringkasnya sebagai berikut: Menurut Syakrani dan Syahriani (2009:132), Bhatta dibimbing oleh cita-cita yang sebanding dengan Amerika Serikat, terutama akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan supremasi hukum. Mengidentifikasi kesulitan yang paling penting di sekitar tantangan baru juga dapat digunakan untuk menilai tingkat keberhasilan keseluruhan dari proses penciptaan ide ini. Kaufman dkk (dalam Syakrani dan Syahriani, 2009:132) mencatat lima poin penting, yaitu sebagai berikut:

a. Akuntabilitas

Akuntabilitas adalah kapasitas seseorang atau sekelompok orang untuk bertanggung jawab kepada otoritas yang lebih tinggi atas aktivitas diri sendiri atau tanggung jawab orang lain terhadap suatu organisasi

b. *Political stability* (stabilitas politik)

Stabilitas politik adalah keyakinan bahwa lembaga pemerintah di tingkat lokal, di tingkat negara bagian, atau di tingkat federal memegang komando dan bahwa segala sesuatunya tampak stabil dan berfungsi dengan baik.

c. *Government effectiveness*

Proses pelaksanaan kinerja pemerintah dalam hal pelaksanaan kebijakan kepada masyarakat berjalan dengan baik, menurut administrasi.

d. Regulatory quality

Adalah cara mengendalikan masyarakat dengan penerapan norma-norma tertentu.

e. Control of corruption

Suatu kegiatan yang melibatkan pemantauan dan pemantauan penemuan kelainan anggaran yang mungkin menguntungkan satu pihak atau sekelompok orang lain.

Huther dan Shah (dalam Syakrani dan Syahrani, 2009:132-133) mengembangkan konsep komponen indeks kualitas pemerintahan, yang meliputi (a) indeks partisipasi warga, (b) indeks orientasi pemerintah, (c) indeks pembangunan sosial, (d) indeks manajemen ekonomi. Laboratorium good governance provinsi Kalimantan membangun selatan untuk mengembangkan dua matriks indeks good governance yang merupakan hasil “cross-representation” antara prinsip-prinsip good governance dan isu-isu strategis.

2.2.5 Tahap kinerja good governance

Setidaknya good governance memiliki dua aspek, yaitu dimensi substantif dan prosedural, setidaknya secara teoritis. Dari segi substansi, konsep ini dapat dibagi menjadi dua kategori: ide besar dan perubahan. Yang pertama merupakan gambaran ideal yang harus diwujudkan, tetapi yang kedua mengacu pada gambaran ideal yang tidak harus diwujudkan tetapi harus diwujudkan. Jelaskan bagaimana kedua makna tersebut bertabrakan dalam pemikiran Maxwell dan Covy tentang pentingnya perilaku.

Filosofi kepemimpinannya dapat dirangkum dalam dua pokok pemikiran, yaitu kekuatan konsep besar (idea) dan kekuatan keprihatinan sehari-hari. Perubahan harus dimulai dengan penciptaan visi ideal yang akan diwujudkan, garis pemikiran ini menyiratkan. Itu konsep yang fantastis, tetapi jika tidak ada kegiatan sehari-hari untuk mengimplementasikan ide besar, itu akan menjadi surga.

Salah satu deskripsi dari pengertian tata kelola yang baik adalah serangkaian pilihan dan aktivitas yang diterapkan dan kemudian dinilai dalam bisnis apa pun. Gagasan besar seperti pemerintahan yang efektif dan pengambilan keputusan bernuansa berada dalam lingkup eksekutif tingkat atas. Di mana pun, teori perubahan mengajarkan, konsep perubahan biasa dapat ditemukan. Ide-ide yang diperkenalkan oleh para pemimpin senior yang mewakili terobosan politik memiliki dampak yang lebih besar pada tingkat pelaksanaan pemerintah, khususnya di birokrasi. Ambisi para pemimpin senior untuk menerapkan reformasi ekstrem apa pun akan lebih dapat diterima dalam konteks ini, dengan kata lain.

Kesungguhan pimpinan puncak dalam memantau tampak aktif dalam proses perubahan sudah tercakup dalam gagasan di atas tentang keinginan untuk melakukan perubahan, khususnya pada fase-fase awal proses perubahan. Teori perubahan terbaru menunjukkan bahwa keterlibatan para pemimpin senior sangat penting sebelum perubahan dapat dilembagakan. Ini pertanda baik bahwa para pemimpin puncak terbuka untuk mengawasi perubahan ketika mereka siap untuk melakukannya. Untuk memastikan konsep perubahan mendapat dukungan administratif dari lembaga pelaksana, para pemimpin pinjak juga harus terlibat

aktif. Jika ada layanan seperti itu dijumlah dan kualitas sesuai dengan kebutuhan, maka rentang waktu keterlibatan aktif itu akan lebih pendek.

Jika otak lembaga pelaksana akut tidak aktif dan terserang penyakit, maka jangka waktu yang dibutuhkan akan lebih besar. Selama lembaga pelaksana dapat mengembangkan praktik terbaik administratif yang mendukung terobosan dan kebijakan politik, yang seringkali berasal dari manajer, maka keterlibatan akan berakhir.

2.2.6 Karakteristik Pemimpin Yang Efektif

Para ahli memiliki interpretasi yang berbeda tentang kepemimpinan. Adalah tanggung jawab seorang pemimpin untuk memanfaatkan kekuatan dan kepemimpinannya untuk membimbing orang-orang menuju suatu tujuan, seperti yang didefinisikan oleh Hasibun (2011:157). Untuk menjadi seorang pemimpin, menurut Kartono (2010: 18), seseorang harus memiliki bakat dan kelebihan, terutama dalam satu bidang sehingga ia dapat membujuk orang lain untuk bekerja sama dengannya untuk mencapai satu atau lebih tujuan.

Ia mendefinisikan pemimpin sebagai “seseorang yang memprakarsai perilaku sosial dengan mengatur, memimpin, mengkoordinasikan, atau membimbing tindakan atau usaha orang lain” (Henry Pratt Fairchild dalam Kartono, 2010:23). “Pemimpin,” menurut Sedarmayati (2009: 199) adalah:

1. Kemampuan meyakinkan orang lain untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu sesuai keinginannya.

2. Ada orang yang bertanggung jawab atas kepemimpinan, dan ada orang yang bertanggung jawab atas manajemen. Individu yang sama harus menyelesaikan dua hal secara efektif: manajemen dan kepemimpinan.
3. Orang yang melakukan atau menjalankan kepemimpinan.

Istilah "pemimpin" mengacu pada seseorang atau sekelompok orang yang memiliki posisi otoritas dan tanggung jawab dalam suatu organisasi, dan sebagai akibatnya memiliki bawahan.

Dapat disimpulkan bahwa seorang pemimpin adalah seseorang yang memiliki kapasitas untuk mengelola karyawannya untuk mencapai tujuan organisasi, menurut para ahli di atas.

Kualitas seorang pemimpin adalah ciri-ciri atau ciri-ciri yang harus dimiliki oleh setiap pemimpin untuk melaksanakan tanggung jawab kepemimpinannya. Sunindhia dan Widiyanti (dikutip dalam Hakiem 2003) menyatakan bahwa seorang pemimpin harus memiliki empat kualitas atau syarat sebagai berikut:

1. Seorang pemimpin harus sadar akan lingkungannya dan menerima ide-ide dan rekomendasi dari orang-orang di sekitarnya.
2. Pemimpin harus menjadi teladan dalam lingkungannya.
3. Para pemimpin harus menindaklanjuti komitmen mereka dan menjunjung tinggi nilai-nilai organisasi mereka.

Setelah semua aspek yang relevan dipertimbangkan, pemimpin harus mampu membuat penilaian. Mereka harus pintar, kompeten, dan tak kenal takut.

Teori kepemimpinan berdasarkan ciri (traits theory) memberi petunjuk tentang ciri-ciri pemimpin yaitu (Siagian, 2003):

1. Pengetahuan umum yang luas.
2. Kemampuan untuk tumbuh dan berkembang.
3. Kemampuan analitik.
4. Sifat inkuisitif atau rasa ingin tahu.
5. Keterampilan berkomunikasi secara efektif.
6. Kemampuan menentukan skala prioritas.
7. Rasionalitas.
8. Keteladanan.
9. Ketegasan.
10. Orientasi masa depan.

Kepemimpinan membutuhkan keterampilan dan bakat yang lebih unggul daripada individu yang menjadi tanggung jawab mereka untuk memimpin. Sifat, karakter, dan perilaku yang diekspresikan dalam setiap tindakan menunjukkan bakat ini.

Beberapa karakteristik yang paling penting dari seorang manajer yang efektif meliputi: (1) tanggung jawab yang seimbang, yang berarti bahwa dia harus bertanggung jawab baik untuk pekerjaan maupun mereka yang melaksanakan pekerjaan itu; (2) model prana positif, yang berperan di sini adalah seseorang yang memiliki kedudukan khusus tertentu; dan (3) kemampuan komunikasi yang baik,

artinya manajer harus mampu menyampaikan pemikirannya secara ringkas dan dapat dimengerti oleh orang lain (Pulungan, 2001).

2.2.7 Pelayanan Publik

Memberikan pelayanan publik merupakan bagian dari amanat pemerintah, sehingga pemerintah dan pelayanan publik saling terkait. Tingkat kepuasan masyarakat umum terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat menjadi tolak ukur untuk mengukur efektivitasnya. Sebagai cara penataan penyelenggaraan pemerintahan secara individu maupun kelompok, tugas berperan dalam munculnya pelayanan publik. Kehidupan masyarakat diperkaya dengan pelayanan publik karena tidak semua pelayanan atau jasa dipasok oleh swasta, sehingga pemerintah berkewajiban menjawab tuntutan pelayanan masyarakat yang tidak diberikan.

Sejalan dengan norma dan proses fundamental yang telah dianut, Sinambela (2011:5) mendefinisikan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan (service) kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan dalam organisasi. Sedangkan yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2018 tentang Pelayanan Publik adalah sebagai berikut:

penyediaan produk, jasa, dan/atau pelayanan administrasi kepada seluruh warga negara dan penduduk sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan pelayanan publik. Berikut ini adalah contoh asas-asas hukum yang mengatur pelayanan publik:

1. Kepentingan umum

Secara khusus, pemberian pelayanan tidak boleh diprioritaskan di atas kepentingan individu dan kelompok.

2. Kepastian hukum

Yaitu janji bahwa hak dan kewajiban akan dipenuhi dalam pemberian jasa.

3. Kesamaan hak

Dengan demikian, pemberian layanan tidak membedakan atas dasar ras atau suku bangsa atau keyakinan agama.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Akibatnya, hak harus sebanding dengan kewajiban, dan ini berlaku untuk penyedia layanan dan juga konsumen..

5. Keprofesionalan

Penyedia layanan harus dihadapkan pada persaingan dalam industri khusus mereka.

6. Partisipatif

Keterlibatan masyarakat dalam pemberian layanan telah meninggalkan warisan abadi untuk memenuhi tujuan, kebutuhan, dan harapan orang-orang yang tinggal di wilayah yang dilayaninya.

7. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif

Yaitu setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.

8. Keterbukaan

Dengan kata lain, setiap tanda terima pelanggan memiliki akses mudah ke informasi yang mereka butuhkan mengenai layanan tertentu yang mereka minta.

9. Akuntabilitas

Dengan kata lain, proses pemberian layanan harus bertanggung jawab kepada hukum.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Ini semua tentang menciptakan rasa keadilan dalam layanan dengan menyediakan fasilitas bagi penduduk yang kurang beruntung.

11. Ketepatan waktu

Dengan kata lain, semua layanan selesai sesuai jadwal dan sesuai dengan standar kualitas yang ditetapkan.

12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Dengan kata lain, Anda dapat dengan mudah, cepat, dan terjangkau mendapatkan layanan yang Anda butuhkan.

Berdasarkan definisi yang disajikan di bawah ini, peneliti sampai pada kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah kumpulan tindakan yang dilakukan oleh orang atau badan pemerintah dalam rangka memenuhi tujuan tertentu atau melaksanakan kewajiban legislatif.

Good governance merupakan keterkaitan antara negara dan warga negaranya. Pemerintah, serta masyarakat umum, mendapat manfaat dari studinya tentang seberapa efektif kinerja layanan publik dalam masyarakat yang dikelola dengan baik. Pemerintah berkompeten untuk memberikan pelayanan publik yang

sesuai dengan tuntutan masyarakat, dan pemerintah mampu menjalankan peran tersebut dengan kualitas yang baik, seperti yang tertuang dalam pernyataan tersebut. Ketika berbicara tentang cincin, yang pertama mengacu pada mereka, sedangkan yang kedua berbicara tentang membuatnya. Ide ringht pelayanan publik memiliki konotasi signifikan yang dapat dijelaskan.

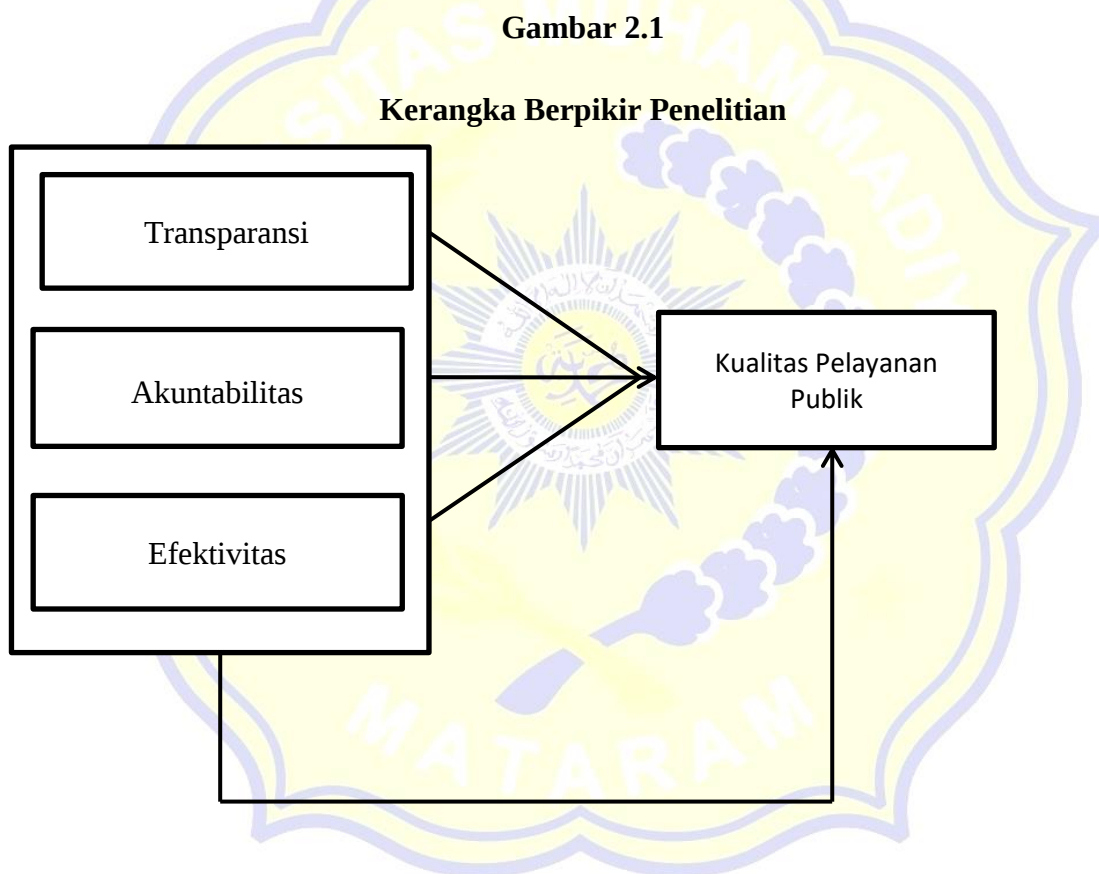
Setidaknya ada dua cara untuk melihat kapasitas pelayanan publik yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan masyarakat. Pertama, menunjukkan sebuah gerakan dalam mainset, budaya kerja dari berorientasi pada diri sendiri menjadi lebih berkonsentrasi pada orang lain. Sebagai akibat dari budaya birokrasi yang meminta pelayanan, dan tumbuhnya kompetensi dalam melakukan penilaian kebutuhan dan perencanaan dalam memberikan pelayanan publik, sulit untuk dicapai. Birokrasi yang terbiasa tidak akrab dengan masyarakat juga akan kesulitan dalam hal ini. Gagasan untuk melakukannya dalam pengaturan yang sama menambah lapisan kompleksitas.

2.3 Kerangka Berpikir

Kantor Kecamatan Plampang menjadi lokasi penelitian ini untuk mengetahui dampak penerapan prinsip-prinsip good governance dalam menghadapi persoalan birokrasi yang berlarut-larut, yang seringkali menimbulkan keluhan tentang ketidakadilan, efisiensi, dan budaya arogansi organisasi. pejabat melakukan jam kerja yang remeh.

Menurut Sugiyono (2012: 89), kerangka berpikir merupakan penggabungan dari berbagai gagasan. Penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia merupakan

salah satu pilihan strategis untuk menerapkan good governance di Indonesia. Ada beberapa alasan mengapa mengembangkan tata kelola yang baik di lembaga publik merupakan langkah strategis. Seluruh pemangku kepentingan dalam tata kelola yang efektif menyadari pentingnya pelayanan publik sebagai motor penggerak (Darmanerus Duarmas, dkk: 2016). Penting untuk dicatat bahwa kerangka berpikir studi ini dapat dicirikan sebagai berikut:



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2013:2), penelitian deskriptif dengan metode kualitatif merupakan jenis penelitian dimana peneliti sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dilakukan dengan analisis data induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi. . Penelitian deskriptif dengan metode kualitatif merupakan jenis penelitian dimana peneliti sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dilakukan dengan analisis data induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan pada makna daripada generalisasi.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor kecamatan Plampang. Alasan pemilihan tempat ini adalah nyaman bagi peneliti untuk mengakses, serta efektif dan efisien dari segi waktu, uang, dan tenaga. Sangat mudah bagi peneliti untuk mendapatkan informasi dan data yang mereka inginkan. Peneliti juga sangat mengenal daerah penelitian karena mereka tinggal di kecamatan tempat penelitian dilakukan.

Dimulai pada Desember 2021 dan berlanjut hingga Januari 2022, penelitian ini akan berlangsung sekitar 2 bulan. Peneliti melakukan penelitian selama dua bulan untuk memperoleh data dan informasi yang menyeluruh terkait dengan kesulitan yang diteliti dalam penelitian.

3.3 Penentuan Informan/Narasumber

Informan adalah Orang yang memahami subjek yang diselidiki, serta aktor yang terlibat langsung dengan situasi yang diselidiki Informan yang dipilih adalah mereka yang dianggap kompeten dalam memberikan informasi tentang penerapan prinsip-prinsip Good Governance di Kantor Kecamatan Plampang , Kabupaten Sumbawa, dan yang telah secara sukarela berpartisipasi dalam penelitian ini.

Untuk menentukan informan maka penulis menggunakan teknik “*purposive sampling*”, yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono 2009:85). Menurut penulis informan dalam penelitian ini adalah:

1. Camat Kecamatan Plampang
2. Sekretaris Kantor Camat Kecamatan Plampang
3. Kepala Seksi Kecamatan Plampang
4. Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian Kecamatan Plampang
5. Tokoh Masyarakat

3.4 Jenis Dan Sumber Data

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif menurut Moleong dan Khotimah (2016: 20), terdiri dari kata-kata dan tindakan, khususnya data yang diperoleh dari wawancara dan pengalaman lainnya, serta data tambahan yang diperoleh dari sumber tertulis seperti dokumen resmi, sumber arsip, majalah ilmiah, dan dokumen tertulis, resmi, dan terdiri dari studi kepustakaan Oleh karena itu, bentuk informasi berikut digunakan oleh peneliti dalam hal ini:

1. Data primer

Data primer adalah informasi dikumpulkan melalui wawancara dengan responden Data primer diperoleh dari informasi yang dikumpulkan dari remaja yang merupakan konsumen yang dituju dari layanan publik, disebut sebagai responden, melalui penggunaan kuesioner, wawancara, dan teknik observasi partisipan, antara lain metode.

2. Data sekunder

Data sekunder adalah Data tidak langsung dikumpulkan dari suatu sumber, tetapi dari unit analisis, memanfaatkan metode pengumpulan data yang mengandalkan kepustakaan dan dokumentasi.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berfungsi sebagai instrumen atau alat, bukan subjek penelitian. Peneliti sebagai instrumen dengan demikian harus dievaluasi untuk melihat sejauh mana peneliti melakukan penelitian sebelum menerapkannya di tingkat lapangan. Keahlian peneliti dalam metodologi penelitian kualitatif, penguasaan wawasan terhadap topik yang diteliti, dan kesiapan memasuki objek penelitian, baik secara akademis maupun logistik, merupakan faktor-faktor yang perlu dipertimbangkan dalam validasi peneliti sebagai instrumen. Peneliti sendiri melakukan proses validasi dengan mengevaluasi sendiri pemahamannya terhadap metode kualitatif, penguasaan teori, wawasan terhadap bidang yang diteliti, serta kesimpulan dan rencananya memasuki lapangan. Proses validasi diselesaikan oleh peneliti sendiri (Sugiyono, 2013:13).

Strategi pengumpulan data penelitian, menurut Sugiyono, harus dianggap sebagai fase paling penting dalam setiap proyek penelitian karena tujuan utama penelitian adalah untuk mendapatkan data (Sugiyono, 2013:224). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan berbagai pendekatan pengumpulan data, antara lain wawancara (interviews), observasi (observasi), dan dokumentasi (dokumentasi).

1. Teknik Wawancara

Wawancara adalah wacana yang dilakukan dengan lawan bicara dengan maksud untuk mencapai hasil tertentu. Dalam dialog ini, dua orang terlibat: pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai yang memberikan tanggapan (Bagong Suyanto dan Fatimah, 2005:69). Wawancara digunakan sebagai strategi pengumpulan data ketika seorang peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi masalah yang perlu ditangani, tetapi juga digunakan ketika seorang peneliti ingin mempelajari lebih lanjut tentang suatu subjek dari informan yang lebih mendalam (Sugiyono, 2013:231).

Karena tujuan wawancara adalah untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang suatu fenomena, wawancara semi-terstruktur disesuaikan dengan keadaan informan serta latar tempat wawancara berlangsung. Beberapa kualitas wawancara semi terstruktur adalah sebagai berikut:

1. Pertanyaan lebih terbuka, tetapi ada batasan tema dan alur pembicaraan.
2. Kecepatan wawancara dapat diprediksi
3. Bersifat lebih fleksibel, tetapi terkontrol (dalam hal pertanyaan dan jawaban).

4. Ada pedoman wawancara yang akan menjadi patokan dalam alur, urutan, dan penggunaan data.

Ketika bertentangan dengan wawancara terorganisir, ini memungkinkan lebih banyak fleksibilitas dalam praktik. Tujuan dari wawancara semacam ini adalah untuk mengidentifikasi masalah secara lebih terbuka, dan pihak-pihak yang diundang untuk wawancara dimintai pandangan dan gagasan mereka tentang masalah tersebut. Saat melakukan wawancara, peneliti harus memperhatikan dengan seksama apa yang dikatakan informan dan mencatat secara rinci (Sugiyono, 2013:234).

2. Teknik Observasi

Observasi adalah proses melakukan pengamatan secara langsung terhadap sasaran studi guna mengamati secara seksama kegiatan yang sedang dilakukan. Jika subjek penelitiannya adalah perilaku dan perilaku manusia, peristiwa alam, proses kerja, atau penggunaan small responders, maka penelitian akan berhasil (Riduwan, 2010:57). Nasution adalah singkatan dari Nasution (dalam Sugiyono, 2013). Pengamatan adalah dasar dari semua ilmu pengetahuan, menurut pernyataan ini. Ilmuwan hanya dapat beroperasi dengan data, yaitu informasi tentang dunia nyata yang telah dikumpulkan melalui observasi. Data dikumpulkan untuk memungkinkan pengamatan partikel yang sangat kecil (proton dan elektron) dan objek yang sangat jauh (objek luar angkasa).

3. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006:23), dokumentasi adalah sarana untuk mencari informasi tentang barang-barang seperti catatan, transkrip buku, surat kabar, majalah, risalah rapat, agenda, dan beberapa jenis informasi lainnya. Apabila menggunakan teknik dokumentasi ini untuk mengumpulkan data, maka peneliti akan mengumpulkan data pendukung sebanyak mungkin untuk penelitian ini, sehingga memudahkan penulis untuk menjelaskan dan mendeskripsikan berbagai hal yang terkait, sehingga memungkinkan validitas dan kemurnian penelitian ini secara ilmiah. dibenarkan.

3.6 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (2009:16), analisis data kualitatif tetap mengandalkan kata-kata yang selalu terstruktur dalam format teks yang diperluas atau dijelaskan. Analisis dan interpretasi digunakan untuk memberikan makna pada data yang telah dikumpulkan. Analisis data terdiri dari langkah-langkah berikut: (1) reduksi data, (2) penyajian data, dan (3) penarikan kesimpulan dan konfirmasi.

Ada dua bentuk analisis data, menurut Miles dan Huberman. Yang pertama disebut analisis data deskriptif. Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi merupakan tiga komponen analisis yang dilakukan secara mengalir dengan proses pengumpulan data dan sekaligus dalam analisis interaksi (analisis tidak menarik). Dalam analisis interaksi, komponen reduksi data dan penyajian data dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data pada analisis untraktif. Segera setelah pengumpulan data, terjadi interaksi antara ketiga komponen analisis (reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan, dan

verifikasi). Menurut peneliti ini, pendekatan analisis yang kedua, yaitu teknik analisis interaksi, digunakan dalam penelitian ini. Prosedurnya adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data adalah prosedur pemilihan yang melibatkan penyederhanaan data yang telah dikumpulkan dari percobaan lapangan. Informasi yang dikumpulkan dari semua wawancara informan diatur ke dalam kelompok-kelompok berdasarkan pertanyaan wawancara yang identik. Setelah data disortir, diarahkan, dipilih, atau dihapus karena tidak diperlukan, hasil dan wawancara diringkas, dan dikelompokkan dengan temuan observasi dan dokumentasi terkait.

2. Penyajian data

Data disajikan sebagai kumpulan informan terorganisir, yang memungkinkan perumusan kesimpulan dan pelaksanaan tindakan (Miles dan Huberman, 2009:17). Presentasi yang kuat adalah pendekatan mendasar untuk melakukan analisis kualitatif yang sukses. Setelah reduksi data, langkah selanjutnya adalah menyajikan informasi.

3. Menarik Kesimpulan

Menurut (Miles dan Huberman, 2009:19), menarik kesimpulan hanyalah sebagian dari suatu kegiatan yang merupakan bagian dari konfigurasi yang komprehensif. Selama penyelidikan, kesimpulan juga diperiksa keakuratannya. Untuk penjelasan yang paling mendasar: Kebenaran, kekuatan, dan penerapan

interpretasi yang akan muncul dari data harus diperiksa validitasnya, yaitu keandalannya.

3.7 Keabsahan Data

Lebih jauh lagi, pengecekan keabsahan data secara fundamental penting dalam penelitian kualitatif karena selain digunakan untuk menyangkal klaim bahwa data tersebut tidak ilmiah, juga merupakan komponen yang tidak terpisahkan dari tubuh pengetahuan yang berkaitan dengan penelitian kualitatif (Moleong, 2007:320).

Ketika menguji validitas data, hal itu dilakukan untuk menunjukkan bahwa penelitian yang dilakukan benar-benar ilmiah dan menempatkan data yang diperoleh melalui pengujian yang ketat di bawah pengawasan. Dalam penelitian kualitatif, uji validitas data antara lain meliputi uji Kredibilitas, Transferabilitas, Defendabilitas, dan Konfirmabilitas (Sugiyono, 2007:270).

1. Credibility (derajat kepercayaan)

Menguji kredibilitas (credibility) atau dapat dipercayanya data penelitian yang diberikan oleh peneliti guna memastikan bahwa hasil penelitian yang dilakukan tidak dipertanyakan sebagai tugas ilmiah yang diselesaikan.

2. Trigulasi

Menurut Wiersma (2016), trigulasi dalam pengujian kredibilitas didefinisikan sebagai proses verifikasi data dari berbagai sumber pada periode yang berbeda. Akibatnya, trigulasi sumber dilarang (Sugiyono, 2007:273).

3. *Transferability* (keteralihan)

Transferability Dalam penelitian kualitatif, validitas eksternal itu penting. Indikasi sejauh mana temuan studi akurat atau dapat diterapkan pada komunitas dari mana sampel diambil disebut "validitas eksternal" (Sugiyono, 2007:276).

Pertanyaan nilai transfer masih dapat diterapkan dan digunakan dalam skenario lain meskipun tidak terkait dengan nilai transfer hingga saat ini. Menurut peneliti, nilai transfer sangat bermanfaat bagi pengguna, yang memungkinkan validitas nilai transfer dibenarkan bahkan ketika penelitian dilakukan dalam berbagai pengaturan dan dalam keadaan sosial yang beragam.

4. *Dependability* (kebergantungan)

Dalam istilah lain, reliabilitas atau penelitian yang dapat diandalkan adalah ketika beberapa percobaan dilakukan dan hasilnya selalu sama. Studi tentang ketergantungan atau reliabilitas adalah penelitian yang menentukan apakah penelitian yang dilakukan oleh orang-orang yang menggunakan prosedur penelitian yang sama akan memberikan hasil yang sama atau tidak. Prosedur audit proses penelitian yang lengkap digunakan untuk menentukan ketergantungan hasil. Dengan menggunakan auditor independen atau supervisor independen untuk mengaudit semua tindakan yang dilakukan oleh peneliti saat melakukan penelitian, dimungkinkan untuk memastikan integritas penelitian. Dalam kasus-kasus tertentu, mungkin dimulai segera setelah peneliti mulai mengidentifikasi masalah, kemudian melanjutkan dengan kerja lapangan, memilih sumber data, menerapkan sumber data, menguji kebenaran data, dan menyusun pengamatan dan laporannya.

5. *Confirmability* (kepastian)

Uji confirmabilitas penelitian, yang mengukur objektivitas pengujian kualitatif, disebut juga sebagai uji confirmabilitas penelitian. Ketika temuan penelitian diterima dengan suara bulat oleh sejumlah besar individu, penelitian dapat dianggap objektif. Discretionary Examination Meneliti temuan-temuan penelitian yang berkaitan dengan suatu proses yang telah dilakukan dikenal sebagai penelitian kualitatif; jika hasil penelitian merupakan fungsi dari proses penelitian yang telah dilakukan, maka penelitian tersebut telah memenuhi kriteria corfimability. Validitas, disebut juga reliabilitas, adalah data yang tidak berbeda antara data yang dikumpulkan oleh peneliti dengan data yang benar-benar terjadi pada sasaran penelitian, sehingga dapat dipertimbangkan keabsahan data yang telah disediakan.

