

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE
DALAM MENINGKATKAN PENGELOLAAN
PELAYANAN PUBLIK IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
(IMB) DI KANTOR CAMAT MEDAN DENAI**

**ARDYAN JONNES TELAUMBANUA
19230065**



**PRODI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN MEDAN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini disetujui untuk dipertahankan dan diperbanyak oleh :

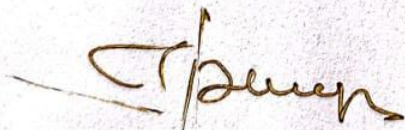
Nama : Ardyan Jonnes Telaumbanua
NPM : 19230065
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance
Dalam Meningkatkan Pengelolaan Pelayanan Publik
Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Camat
Medan Denai

Telah diterima dan terdaftar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas HKBP Nommensen Medan.

Dengan demikian skripsi ini telah dilengkapi dengan syarat-syarat akademis
untuk menempuh ujian skripsi untuk menyelesaikan studi.

SARJANA ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STRATA SATU (S1)
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

Pembimbing I



Dr. Drs. Johnson Pasaribu, MSi

Ketua Program Studi



Dra. Artha lumbantobing, MSP

Pembimbing II



Dra. L. Primawati Degodona, MSP

Dekan





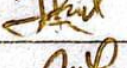



Dr. Drs. Nalom Siagian, MM

UNIVERSITAS HKBP NOMMENSEN MEDAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MEDAN - INDONESIA

Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik Program Strata Satu (S-1)
Terakreditasi Baik Berdasarkan SK LAMEMBA No. 527/DE/A.5/AR.10/VII/2023
menyatakan bahwa.

Nama : Ardyan Jonnes Telaumbanua
NPM : 19230065
Program Studi : Administrasi Publik

Telah Mengikuti Ujian Skripsi dan Lisan Komprehensif Sarjana Ilmu
Sosial Dan Politik Program Studi Administrasi Publik Program Strata Satu (S-1).
Pada Hari Selasa, 03 Desember 2024 Dinyatakan LULUS.

- | | | |
|------------------------|-------------------------------------|---|
| 1. Pembimbing Utama | : Dr. Drs. Johnson Pasaribu, MSi |  |
| 2. Pembimbing Pembantu | : Dra. L. Primawati Degodona, MSP |  |
| 3. Penguji | : Jonson Rajagukguk, S.Sos.,SE.,MAP |  |
| 4. Anggota Penguji | : Dra. Artha lumbantobing, MSP |  |
| 5. Ketua Sidang | : Vera A. Pasaribu, S.Sos.,MSP |  |
| 6. Sekretaris Sidang | : Dr. Drs. Johnson Pasaribu, MSi |  |








Diketahui
Dekan



Dr. Drs. Nalom Siagian, MM

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

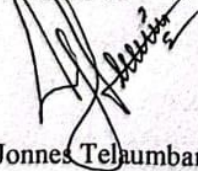
Nama : Ardyan Jonnes Telaumbanua
Npm : 19230065
Program Studi : Administrasi Publik
Pembimbing I : Dr. Drs. Johnson Pasaribu, MSi
Pembimbing II : Dra. L. Primawati Degodona, MSP
Judul : Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pengelolaan Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Camat Medan Denai

Tanggal	Berita Acara	Paraf	Dosen
	ACC Judul Skripsi		Dra. Artha lumbantobing, MSP
	ACC Proposal Pembimbing I		Dr. Drs. Johnson Pasaribu, MSi
	ACC Proposal Pembimbing II		Dra. L. Primawati Degodona, MSP
	ACC Skripsi Pembimbing I		Dr. Drs. Johnson Pasaribu, MSi
	ACC Skripsi Pembimbing II		Dra. L. Primawati Degodona, MSP
	ACC Periksa Buku		Dra. Artha lumbantobing, MSP
	Skripsi Diterima Oleh Dekan		Dr. Drs. Nalom Siagian, MM

Medan, Desember 2024

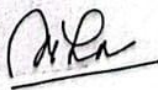
Diketahui:

Mahasiswa



Ardyan Jonnes Telaumbanua

Ketua Program Studi



Dra. Artha lumbantobing, MSP

Dekan



Dr. Drs. Nalom Siagian, MM



LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi saya yang berjudul "Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Pengelolaan Pelayanan Publik Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Kantor Camat Medan Denai" adalah benar hasil karya saya sendiri dan judul yang dimaksud belum pernah dimuat, dipublikasikan atau diteliti oleh mahasiswa lain dalam konteks penulisan skripsi program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas HKBP Nommensen Medan. Semua sumber data dan informasi yang diperoleh telah dinyatakan jelas dan benar apa adanya. Apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, saya bersedia menerima sanksi yang diterapkan oleh pihak Universitas HKBP Nommensen Medan.

Medan, Desember 2024
Penulis



Ardyan Jonnes Telaumbanua

19230065

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Implementasi good governance dalam meningkatkan pengelolaan pelayanan publik di kantor camat medan denai. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif bersifat deskripsi. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala camat medan denai dan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwasanya upaya bagaimana implementasi prinsip-prinsip good governance dalam meningkatkan pengelolaan kualitas pelayanan publik terkait izin mendirikan bangunan (IMB) di kantor camat medan denai. dan untuk mendapatkan pengetahuan dan informasi tentang konsep good governance dan government. Penerapan good governance dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya untuk melaksanakan asas-asas demokrasi dan demokratisas, yang merefleksikan di junjung tingginya aspek pemenuhan hak-hak rakyat oleh penguasa. Dari penelitian ini dapat diambil kesimpulan yaitu: membahas tentang Implementasi good governance dalam meningkatkan pengelolaan pelayanan publik di kantor camat medan denai

Kata Kunci: Implementasi, prinsip good governance.

ABSTRACT

This research discusses the implementation of good governance in improving public service management in the medan denai sub-district office. The type of research used is descriptive qualitative research. The informants in this study were the Head of the Medan Denai sub-district and the community. The results of this study indicate that the efforts of how to implement the principles of good governance in improving the management of the quality of public services related to building permits (IMB) in the medan denai sub-district office. and to gain knowledge and information about the concepts of good governance and government. The implementation of good governance can be used as part of an effort to implement the principles of democracy and democratization, which reflects the upholding of aspects of the fulfillment of people's rights by the authorities. From this research, conclusions can be drawn, namely: discusses the implementation of good governance in improving public service management in the medan denai sub-district office.

Keywords: Implementation, good governance principles

DAFTAR ISI

	Halaman
<u>DAFTAR ISI</u>	i
<u>DAFTAR TABEL</u>	iii
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	iv
<u>BAB I PENDAHULUAN</u>	5
<u>1.1. Latar Belakang</u>	5
<u>1.2. Rumusan Masalah</u>	7
<u>1.3. Tujuan Penelitian</u>	7
<u>1.4. Manfaat Penelitian</u>	7
<u>BAB II KAJIAN PUSTAKA</u>	8
<u>2.1. Landasan Teori</u>	8
<u>2.1.1. Konsep Good Governance</u>	8
<u>2.1.2. Pengertian dan Fungsi Good Governance</u>	9
<u>2.1.3. Prinsip-prinsip Good Governance</u>	10
<u>2.2. Tinjauan Pelayanan Publik</u>	11
<u>2.2.1. Definisi Pelayanan Publik</u>	11
<u>2.2.2. Dimensi Dalam Pelayanan Publik</u>	12
<u>2.2.3. Model Pelayanan Publik</u>	12
<u>2.3. Standar Pelayanan Publik</u>	13
<u>2.3.1. Pengertian Standar Pelayanan Publik</u>	13
<u>2.3.2. Komponen Standar Pelayanan Publik</u>	15
<u>2.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik</u>	17
<u>2.5. Penelitian Terdahulu</u>	21
<u>2.6. Kerangka Berpikir</u>	24
<u>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</u>	26
<u>3.1. Jenis Penelitian</u>	27

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.3. Informan Penelitian	27
3.4. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data	27
3.5. Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Deskripsi Lokasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.2. Gambaran Umum	Error! Bookmark not defined.
4.2.1. Sejarah Perkembangan Kecamatan Medan Denai	Error! Bookmark not defined.
4.3. Pembuatan Coding	Error! Bookmark not defined.
4.4. Kategorisasi Data	Error! Bookmark not defined.
4.5. Analisis Data Penelitian	Error! Bookmark not defined.
4.5.1. Visi dan Misi Kantor Camat Medan Denai	Error! Bookmark not defined.
4.6. Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance	Error! Bookmark not defined.
4.7. Konsep Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
4.8. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik ...	Error! Bookmark not defined.
BAB V PENUTUP	Error! Bookmark not defined.
5.1. Kesimpulan	Error! Bookmark not defined.
5.2. Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
<u>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu</u>	21
<u>Tabel 4.1 Coding</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Table 4.2 Kategorisasi Data</u>	Error! Bookmark not defined.
<u>Tabel 4.3 Jumlah Pengurusan IMB</u>	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
<u>Gambar 2.1 Kerangka Berpikir</u>	24
<u>Gambar 3.1 Teknik Analisis Data</u>	29

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penerapan *good governance* adalah merupakan kebutuhan mutlak mayoritas rakyat demi terciptanya suatu sistem politik pemerintahan yang lebih berpihak kepada kepentingan rakyat sesuai dengan prinsip-prinsip demokrasi secara universal. Hal ini dapat pula menjadi faktor pendorong terwujudnya *political governance* yang menghendaki bahwa berbagai proses pemerintahan baik itu dari segi proses perumusan kebijakan publik, penyelenggaraan pembangunan, pelaksanaan birokrasi publik pemerintahan agar berjalan secara transparan, efektif dan efisien untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Penerapan *good governance* dapat dijadikan sebagai bagian dari upaya untuk melaksanakan asas-asas demokrasi dan demokratisasi, yang merefleksikan dijunjung tingginya aspek pemenuhan hak-hak rakyat oleh penguasa.

Good Governance menjadi topik yang ramai dipromosikan di berbagai negara di dunia. Sebagai sebuah paradigma dalam sistem pemerintahan, dorongan serta dambaan publik terhadap implemementasi *good governance* semakin menguat seiring dinamika kehidupan bernegara dimana pemerintah dinilai tidak dapat memberikan pelayanan yang baik dalam menyelenggarakan agenda-agenda negara dan kepercayaan publik menjadi minus kepada penguasa. Dalam konteks administrasi pemerintahan daerah, pelayanan publik adalah layanan yang diberikan pemerintah daerah kepada rakyat, seperti Izin Mendirikan Bangunan. Jumlah izin yang diterbitkan pada Tahun 2019 Izin Mendirikan Bangunan sebanyak 258 izin (9,34%) yang dimana di dalamnya termasuk kecamatan

medan denai. Pendapatan Asli Daerah sektor retribusi Izin Mendirikan Bangunan sebesar Rp. 2.950.634.575 dari 258 IMB.

Untuk pengurusan IMB di kantor camat medan denai memakan waktu yang lama karena diperlukan dokumen-dokumen sebagai syarat kelengkapan yang nantinya diperiksa kesesuaian oleh petugas yang bersangkutan. Masalah syarat yang sering timbul seperti surat tanah yang sah dan gambar lokasi bangunan yang sesuai. Pada bagian ini tim survei akan melakukan pengecekan ke lokasi, apabila berbeda maka akan dikembalikan ke pemohon untuk digambar ulang. Kemudian surat silang sengketa dari kepala desa yang asli serta surat rekomendasi camat. Dalam hal ini camat mengeluarkan rekomendasi berdasarkan surat silang sengketa dari kepala desa. Rekomendasi camat ini hanya berlaku tiga bulan. Apabila semua persyaratan sudah lengkap ditambah dengan asumsi tidak ada masalah administrasi, maka bisa dapat diterbitkan. Dalam hal biaya untuk pengurusan IMB dapat dikatakan cukup baik karena biaya yang dikeluarkan oleh masyarakat tidak sama antara satu dengan lainnya. Hal ini tergantung dari lokasi tanah serta luasnya bangunan yang akan dibangun, namun kenyataannya sering terjadi biaya yang dikeluarkan lebih besar dari semestinya yang mana dengan alasan untuk biaya administrasi pembuatan IMB. Tidak adanya transparansi akan waktu dan biaya untuk pengurusan IMB ini menyebabkan petugas tidak dapat memberikan pelayanan yang cepat, pasti, dan memuaskan. Keluhan yang disampaikan masyarakat atas susahny melakukan pengurusan hanya sebagai bahan catatan dan tidak secara lanjut direalisasikan solusinya.

Secara singkat dapat ditarik benang merah bahwa tantangan pada penerapan prinsip-prinsip Good Governance dalam pelayanan publik terutama dalam pengurusan

IMB adalah tuntutan yang muncul dari berbagai belahan masyarakat agar bisa mendapatkan pelayanan yang prima, transparan, akuntabel, dan efisien. Pelaksanaan *Good Governance* harus dimulai dari jenjang pemerintahan lokal hingga jenjang pemerintahan nasional. Oleh karena itu penulis tertarik untuk menulis skripsi yang berjudul: **IMPLEMENTASI PRINSIP-PRINSIP GOOD GOVERNANCE DALAM MENINGKATKAN PENGELOLAAN PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR CAMAT MEDAN DENAI.**

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya maka penulis merumuskan permasalahan dalam penelitian ini yakni:

- Bagaimana implementasi prinsip-prinsip *Good Governance* dalam meningkatkan pengelolaan pelayanan publik terkait pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Kantor Camat Medan Denai?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang ingin dicapai penulis yaitu: Untuk mengetahui implementasi pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dengan prinsip *Good Governance* di Kantor Camat Medan Denai.

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Untuk mendapatkan pengetahuan dan informasi tentang konsep-konsep *good governance* dan *government*, prinsip pemerintahan yang baik, urgensi *good governance*

guna mewujudkan pemerintahan yang demokratis, serta faktor-faktor penghambat pada prinsip pelaksanaan prinsip *good governance*.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat mendukung dengan memberikan informasi, saran dan masukan yang berguna untuk Kantor Camat Medan Denai.

c. Manfaat Akademis

Secara akademis atau aspek keilmuan, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi kontribusi bagi pengembangan konsep keilmuan khususnya di bidang *Good Governance*.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Konsep Good Governance

Dalam buku Muhammad Ridha Suaib mengemukakan konsep *good governance* secara umum *Governance* mengandung unsur utama yang terdiri akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan aturan hukum.

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas artinya adalah kewajiban bagi aparatur pemerintah untuk bertindak selaku penanggungjawab dan penanggung gugat atas segala tindakan dan kebijakan

yang ditetapkannya. Unsur ini merupakan inti dari pemerintahan yang baik (*good governance*).

2. Transparansi

Pemerintah yang baik akan bersifat transparan terhadap rakyatnya, baik ditingkat pusat maupun di daerah. Rakyat secara pribadi dapat mengetahui secara jelas dan tanpa ada yang ditutup-tutupi tentang proses perumusan kebijakan publik dan tindakan pelaksanaannya (implementasinya).

3. Keterbukaan

Keterbukaan disini mengacu kepada terbukanya kesempatan bagi rakyat untuk mengajukan tanggapan dan kritik terhadap pemerintah yang dinilainya tidak transparan.

4. Aturan Hukum (*Rule of law*)

Prinsip *Rule of Law* disini diartikan bahwa *good governance* mempunyai karakteristik berupa jaminan kepastian hukum dengan rasa keadilan masyarakat terhadap setiap kebijakan publik yang ditempuh.

2.1.2. Pengertian dan Fungsi Good Governance

World Bank mendefinisikan “*Governance*” adalah sarana kekuasaan negara yang digunakan untuk mengatur sumberdaya ekonomi dan sosial dalam pembangunan masyarakat. Sementara UNDP mendefenisikan sebagai berikut: “*the exercise of political, economic, and administrative authority to manage a nation’s affairs at all levels*”. Oleh karena itu institusi dari governance meliputi 3 (tiga) aktor utama yaitu, negara atau pemerintahan, sektor swasta atau dunia usaha, masyarakat, yang saling berinteraksi dan menjalankan fungsinya masing-masing. Institusi

pemerintahan berfungsi menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif, sektor swasta menciptakan lapangan pekerjaan dan pendapatan, sedangkan masyarakat berperan aktif dalam interaksi sosial, ekonomi, dan politik, termasuk mengajak kelompok-kelompok dalam masyarakat untuk berpartisipasi dalam aktivitas ekonomi, sosial, dan politik.

Good Governance adalah suatu hal yang di buat oleh pemerintah untuk mencapai tujuan dan dapat bertanggung jawabkan bersama. Penyelenggaraan pemerintah, pembangunan, dan pelayanan publik menurut paradigma *Good Governance*, dalam prosesnya tidak hanya dilakukan oleh pemerintah daerah berdasarkan pendekatan *rule government* (legalitas), atau hanya untuk kepentingan pemerintah daerah. Paradigma *Good Governance* mengedepankan proses dan prosedur, dimana dalam proses persiapan, perencanaan, perumusan dan penyusunan suatu kebijakan yang senantiasa mengedepankan kebersamaan dan dilakukan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan.

2.1.3. Prinsip-prinsip Good Governance

Prinsip-prinsip Good Governance Menurut United Nations Development

Program (UNDP) mengungkapkan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dijadikan acuan dan dikembangkan dalam praktek pelaksanaan pemerintahan yang baik, yaitu: (1) Partisipasi (*Participation*), setiap warga negara berhak mengeluarkan pendapatnya dalam pengambilan keputusan melalui lembaga institusi legitimasi; (2) Aturan Hukum (*Rule of Law*), setiap negara harus ada kerangka hukum yang berlaku agar adil dan tidak pandang bulu, terutama hukum hak azasi manusia; (3) Transparansi (*Transparency*), adanya keterbukaan kepada masyarakat. Kebebasan dalam memperoleh informasi yang masyarakat

butuhkan yang dapat membangun rasa percaya antara pemerintah dan masyarakat;

(4) Daya Tanggap (*Responsiveness*), lembaga-lembaga harus berupaya melayani setiap pihak yang berkepentingan; (5) Berorientasi Konsensus (*Consensus Orientasi*), adanya perantara kepentingan yang berbeda untuk memperoleh pilihan yang terbaik dari masing-masing kepentingan dalam hal kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah; (6) Keadilan (*Equity*), setiap warga negara mempunyai hak yang sama untuk meningkatkan dan menjaga kesejahteraan kehidupan mereka; (7) Efektivitas dan Efisiensi (*Effectiveness and Efficiency*), setiap lembaga menghasilkan sesuatu yang sesuai dengan yang dibutuhkan dengan memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia sebaik mungkin; (8) Akuntabilitas (*Accountability*), para pembuat keputusan dalam pemerintahan, sektor swasta dan masyarakat (*civil society*) bertanggung jawab kepada publik dan lembaga-lembaga stakeholder; (9) Visi Strategis (*Strategic Vision*), para pemimpin dan masyarakat harus mempunyai perspektif tentang *good governance* dan pengembangan manusia yang luas dan jangka panjang sejalan dengan apa yang diperlukan untuk kebutuhan pengembangan semacam ini.

2.2. Tinjauan Pelayanan Publik

2.2.1. Definisi Pelayanan Publik

Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah Segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Organisasi penyelenggara pelayanan publik menurut UU No. 25 Tahun 2009 sekurang-kurangnya harus meliputi : 1) Pelaksanaan Pelayanan; 2) Pengelolaan Pengaduan Masyarakat;

3) Pengelolaan Informasi; 4) Pengawasan Internal; 5) Penyuluhan Kepada Masyarakat; dan 6) Pelayanan Konsultasi. (Pasal 8 UU No.25 Tahun 2009).

2.2.2. Dimensi Dalam Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan proses suatu organisasi untuk memberikan jasa pelayanan kepada publik dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dan merasakan kepuasan akan pemenuhan keinginan mereka. Dapat dijelaskan bahwa dimensi dalam pelayanan publik terdiri dari enam dimensi yaitu: (1) Dimensi Kebijakan (2) Dimensi Manajemen (3) Dimensi Struktur Organisasi (4) Dimensi Etika (5) Dimensi Lingkungan (6) Dimensi Kinerja.

2.2.3. Model Pelayanan Publik

Pelayanan merupakan kewajiban pemerintah dalam memenuhi hak setiap warganya. Untuk mempermudah tersampainya pelayanan pemerintah kepada masyarakat maka diperlukan model pelayanan publik, (Mindarti, Lely Indah, 2016). Menurut Silaban, Himsar. (2003), model (pola) pelayanan publik dapat dibedakan dalam 5 macam pola yaitu:

- a. Model Pelayanan Teknis Fungsional adalah pola pelayanan masyarakat yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
- b. Model Pelayanan Satu Pintu merupakan pola pelayanan masyarakat yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.
- c. Pola Pelayanan Satu Atap Pola pelayanan disini dilakukan secara terpadu pada satu instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangan masing-masing. Pola

pelayanan perizinan diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan tetapi tidak memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa loket (pintu) yang didalamnya terdiri dari petugas unit kerja teknis pengelola perizinan. Kelemahan sistem ini adalah sulit dilakukan kontrol oleh Kepala Pelayanan Satu Atap karena tidak memiliki kewenangan baik administratif maupun teknis. Sehingga jika timbul permasalahannya sulit untuk diatasi karena di luar tanggungjawabnya.

d. Pola Pelayanan Terpusat adalah pola pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan masyarakat yang bersangkutan.

e. Pola Pelayanan elektronik adalah pola pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi yang merupakan otomasi dan otomatisasi pemberian layanan dan bersifat on line sehingga dapat menyesuaikan diri dengan keinginan dan kapasitas pelanggan.

2.3. Standar Pelayanan Publik

2.3.1. Pengertian Standar Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah perihal kemudahan yang diberikan kepada masyarakat sehubungan dengan barang dan jasa. Dalam prakteknya di pemerintahan, negara berkewajiban melayani dalam pengertian memberikan pelayanan publik kepada setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Ada beberapa pengertian yang berhubungan dengan pelayanan dan pelayanan publik dari berbagai

sumber serta pendapat beberapa ahli. Menurut Kamus Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Pelayanan pada dasarnya adalah cara melayani, membantu, menyikapi, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang.

Standar pelayanan publik dalam pelaksanaannya memiliki dasar hukum. Menurut Badan Standarisasi Nasional (BSN) tahun 2013 tentang Standar Pelayanan Publik, yang menjadi dasar hukum dari standar pelayanan publik adalah:

1. Undang-undang Republik Indonesia nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik;
3. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 37 Tahun 2008 Tentang Ombudsman Republik Indonesia;
4. Undang-undang Republik Indonesia Nomor 43 tahun 2007 Tentang Perpustakaan.
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 102 Tahun 2000 Tentang Standardisasi Nasional;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 61 Tahun 2010 tentang (Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan

- Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 99, Tambahan Lembaran Republik Indonesia Negara Nomor 5149);
7. Keputusan Presiden Republik Indonesia Nomor 103 Tahun 2001 Tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Kewenangan, Susunan Organisasi, Dan Tata Kerja Lembaga Pemerintah Non Departemen;
 8. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik;
 9. Keputusan Ka BSN nomor 965/BSN-I/HK.35/05/2001 tentang Organisasi Badan Standardisasi Nasional;
 10. Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pedoman Layanan Informasi Publik Badan Standardisasi Nasional;
 11. Peraturan Kepala Badan Standardisasi Nasional Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Rencana Strategis Badan Standardisasi Nasional Tahun 2010-2014;
 12. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 62 Tahun 2007 Tentang Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Badan Standardisasi Nasional.

2.3.2. Komponen Standar Pelayanan Publik

Standar Pelayanan yang ada menjadi salah satu referensi utama dalam memberikan pelayanan yang optimal. Menurut Undang

Undang Nomor 25 tahun 2009 yang menetapkan bahwa komponen standar pelayanan sekurangkurangnya meliputi:

- a. Dasar hukum. Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
- b. Persyaratan. Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- c. Sistem, mekanisme, dan prosedur. Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk masalah pengaduan.
- d. Jangka waktu penyelesaian. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
- e. Biaya atau tarif. Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya telah ditetapkan.
- f. Produk pelayanan. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
- g. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas. Adanya peralatan-peralatan yang menunjang kinerja dan meningkatkan kenyamanan masyarakat
- h. Kompetensi pelaksana. Kemampuan pemberi pelayanan publik yang berkompeten agar memberikan pelayanan yang professional
- i. Pengawasan internal. Suatu tindakan yang dilakukan agar para aparatur bekerja sesuai ketentuan yang telah ditentukan
- j. Pengaduan, saran dan masukan. Suatu aspirasi atau tanggapan

masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh aparatur pelaksanaan

- k. Jumlah pelaksana. Satuan jumlah para aparatur yang bekerja memberikan pelayanan dalam suatu produk pelayanan
- l. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. Adanya sebuah kepastian bagi masyarakat penerima layanan agar hak-hak masyarakat dapat diterima dengan baik dan dipenuhi oleh aparatur pemberi layanan
- m. Evaluasi kinerja pelaksana. Proses pembenahan kinerja internal dari pemberi layanan dan pihak pihak yang terkait.

2.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), prinsip adalah kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir, bertindak dan sebagainya. Prinsip juga dapat diartikan sebagai dasar dalam melakukan segala sesuatu. Demikian juga halnya dalam memberikan pelayanan publik, pihak penyelenggara layanan publik harus memperhatikan prinsip-prinsip dan asas-asas pelayanan publik yang telah diatur oleh negara. Di dalam Undang-Undang RI No. 25 tahun 2009 pasal yang ke empat telah disusun asas-asas penyelenggaraan pelayanan publik. Asas-asas ini disusun untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antar masyarakat, dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Asas-asas tersebut adalah:

- 1. Kepentingan Umum

Pelayanan publik harus mampu memenuhi kepentingan umum, mampu mewujudkan nilai-nilai kemanusiaan dan mengembangkan sistem administrasi yang responsif, partisipatif, demokratis serta memberikan pelayanan publik yang berkeadilan.

2. Kepastian Hukum

Negara menetapkan aturan tertulis tentang pelaksanaan pelayanan publik baik bagi penyelenggara maupun penerima layanan. Artinya ada batasan yang jelas tentang hak, kewajiban dan wewenang. Semua ini diatur untuk melindungi kepentingan masyarakat.

3. Kesamaan Hak

Semua masyarakat harus mendapatkan persamaan hak dalam pelayanan publik, baik masyarakat biasa, yang kurang beruntung secara ekonomi maupun masyarakat yang memiliki uang, memiliki jabatan serta mereka yang mempunyai kedekatan dengan pejabat. Hak yang diberikan harus sama.

4. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Tujuan layanan yang diberikan oleh aparatur publik adalah memberikan pelayanan dengan kualitas terbaik sehingga memuaskan masyarakat. Selain mempunyai hak, masyarakat juga dituntut melaksanakan kewajiban. Bukan hanya dalam membeli dan membayar produk atau jasa yang dibeli atau diterima. Tapi masyarakat juga berkewajiban untuk mematuhi peraturan perundang-undangan, membayar pajak dan membela Negara.

5. Keprofesionalan

Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh oknum penyelenggara layanan dalam berbagai aspek terkait pemenuhan kebutuhan dasar penduduk masih banyak yang belum memenuhi harapan masyarakat. Profesionalisme pemberi kebijakan masih jauh dari harapan. Hal ini dapat terlihat dari ketidakpuasan masyarakat yang ditunjukkan dalam bentuk keluhan dan pengaduan. Untuk mengatasi hal ini maka diperlukan peningkatan profesionalisme pelayanan publik melalui pembenahan yang menyeluruh meliputi aspek kelembagaan, kepegawaian, tatalaksana dan akuntabilitas.

6. Partisipatif

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik penyelenggara dapat melibatkan masyarakat dalam merencanakan, melaksanakan dan mengevaluasi hasil dari pelayanan publik yang diberikan. Memberi kesempatan kepada masyarakat untuk berpartisipasi dalam upaya peningkatan kualitas penyelenggara pelayanan publik dengan cara menyampaikan pengaduan, keluhan, ketidakpuasan serta saran. Dan semua itu harus ditanggapi dengan baik oleh pihak yang mengurus pengaduan.

7. Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif

Sebagai penyedia pelayanan publik, memiliki peranan yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan pelayanan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan peran ini penyelenggara harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil tanpa membedakan agama, suku, golongan, jenis kelamin, dan lain sebagainya.

8. Keterbukaan

Masyarakat bisa memperoleh semua informasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik terkait tata cara pelayanan, persyaratan, biaya, unit penanggungjawab, waktu pengurusan, prosedur maupun penyelesaian. Informasi ini dapat diperoleh melalui media maupun secara langsung ditempat penyedia layanan. Dengan keterbukaan itu masyarakat dapat mengetahui kebenaran isi standar pelayanan, kinerja penyelenggara pelayanan publik dan masyarakat dapat ikut mengawasi pelaksanaan kegiatan pelayanan publik secara jelas dengan cara cross check.

9. Akuntabilitas

Penyedia pelayanan publik bukan hanya mengutamakan kepentingan pasar, namun harus mengutamakan ketaatan pada konstitusi, hukum, nilai politik, standar profesional, nilai masyarakat, dan kepentingan warga negara. Penyedia layanan publik harus mempertanggungjawabkan kinerjanya baik dari sisi etika, prinsip demokrasi dan kepentingan publik, karena risiko atas kegagalan suatu implementasi publik akan berdampak kepada semua masyarakat.

10. Fasilitas dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan

Penyediaan layanan publik harus memperhatikan kebutuhan masyarakat kelompok rentan atau berkebutuhan khusus seperti anak anak, ibu hamil dan menyusui, lansia, penyandang cacat, dan lain sebagainya karena mereka juga adalah masyarakat yang berhak mendapatkan pelayanan umum.

11. Ketepatan Waktu

Artinya, pelayanan kepada publik harus dilaksanakan dan diselesaikan tepat waktu sesuai ketentuan agar meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

12. Kecepatan, Kemudahan, dan Keterjangkauan

Pelayanan publik yang diberikan haruslah cepat (tidak mengulur waktu), secepat mungkin dikerjakan, pelaksanaannya haruslah mudah, dengan biaya yang terjangkau. Banyak sekali jenis dan bentuk pelayanan publik. Ada jenis dan bentuk pelayanan yang diberikan kepada publik tanpa menarik biaya atau bersifat gratis, ada juga pelayanan publik yang jenis dan bentuknya apabila sudah diterima oleh publik, maka akan ada sejumlah uang yang harus dikorbankan penerima layanan sebagai beban biaya.

2.5. Penelitian Terdahulu

Merupakan referensi penelitian yang berasal dari jurnal maupun artikel yang menjadi landasan awal penelitian yang dilakukan.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No.	Penulis	Tahun Penelitian	Judul/Artikel	Hasil Penelitian
1.	Regita Nanda Yuliono, Sutjipto Ngumar	2019	Implementasi Prinsip-Prinsip <i>Good Governance</i> Dalam Meningkatkan Kinerja Organisasi Pelayanan Publik	Berdasarkan Hasil Penelitian yang dapat dikemukakan peneliti sebagai berikut: 1) mengetahui bahwa Dispendukcapil Surabaya telah mengimplementasikan prinsip-prinsip <i>good governance</i> ; 2) adanya pemahaman yang kurang

				<p>akan prinsip-prinsip <i>good governance</i> pada pegawai Dispendukcapil Surabaya; 3) pemanfaatan teknologi informasi juga dapat mengalami kendala seperti <i>loading webpage</i>; 4) dengan terlaksananya implementasi prinsip-prinsip <i>good governance</i> di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Surabaya, terdapat dampak akibat hal tersebut, sebagai berikut:</p> <p>a) Meningkatkan kemampuan para pegawai; b) Meningkatnya kesadaran para pegawai akan menyelesaikan tugas dan memenuhi tanggungjawabnya; c) Masyarakat mengetahui serta memahami hal-hal yang terkait informasi prosedur pelayanan yang telah ditetapkan; d) Fasilitas sarana dan prasarana yang memadai; e) Aspirasi masyarakat dapat tersalurkan dengan baik karena melibatkan masyarakat akan pengambilan keputusan; f) Tidak adanya kesenjangan sosial serta keadilan dirasakan oleh masyarakat.</p>
2.	Sri Warjiyati	2018	Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelaksanaan Pemerintahan Di	Teori <i>good governance</i> telah menjadi suatu paradigma dari adanya suatu pemerintahan yang baik berkaitan dengan keefektifan kinerja oleh

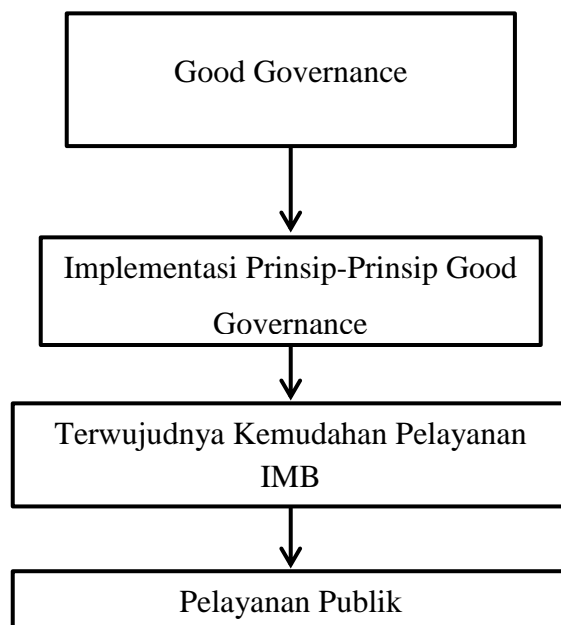
			Indonesia	<p>manajemen publik serta pemberantasan praktik KKN, seperti halnya yang dikemukakan di lembaga pembangunan internasional.</p> <p>Good Governance akan dapat diwujudkan dari keefektifan pemerintahan yang bersih (<i>clean government</i>), namun hal ini juga diperlukan adanya pelaksanaan oleh pemerintahan yang baik pula. Menggunakan landasan pada prinsip good governance menimbulkan kestabilan kinerja pemerintah dengan masyarakat. Sebagai pelaksana pemerintahan, organisasi non-pemerintah maupun komunitas masyarakat juga diharapkan berkontribusi aktif kepada lembaga yang menerima tugas dan tanggung jawab sebagai pelaksana pemerintahan.</p>
3.	Sry Iin Indirwan	2020	Implementasi Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Pelayanan Publik	<p>Ada 5 aspek fundamental pelayanan publik yang paling signifikan buat diterapkan dalam instansi atau forum pemerintah, yaitu: Function (fungsi) Aparatur pelayanan publik menggunakan tugas utama dan fungsi yang inheren dalam dirinya wajib melakukan kinerja sebaik forum atau instansi pemerintah sebagai kunci primer pada pelayanan.</p>

				<p>Pelayanan yang baik, akan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sebaik-baiknya pelayanan merupakan kepuasan terhadap aspek yang dilayani dan berorientasi dalam kebutuhan dan kepentingan warga dan memberikan secara penuh pada warga, baiknya menjadi bagian tanggung jawabnya.</p>
--	--	--	--	---

2.6.
Kerangka Berpikir
 Untuk
 Meningkatkan
 pengelolaan

pelayanan publik melalui prinsip-prinsip Good Governance, maka pemerintah harus melaksanakan konsep dasar dari Prinsip-Prinsip Good Governance.

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir



Good governance merupakan tata kelola yang baik pada suatu usaha yang dilandasi oleh etika profesional dalam berusaha atau berkarya. *Good governance* seringkali diartikan sebagai pemerintahan yang baik. *Good governance* merupakan konsep yang bersifat kolektif, yang melibatkan seluruh tindakan atau tingkah laku yang bersifat mengarahkan, mengendalikan atau memengaruhi urusan publik untuk mewujudkan nilai-nilai *good governance* dalam kehidupan sehari-hari. Pengertian *good governance* tidak sebatas pengelolaan lembaga pemerintahan semata, tetapi menyangkut semua lembaga baik pemerintah maupun non pemerintah.

Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan dan lain-lain. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (*public goods*) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Efisiensi dan efektivitas pelayanan publik adalah dua konsep yang berbeda, namun keduanya penting untuk diterapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik: Efisiensi

pelayanan publik adalah perbandingan terbaik antara input dan output pelayanan. Efisiensi pelayanan publik berarti pelayanan yang diberikan lebih cepat dan memuaskan, serta dilakukan secara hemat, berdaya guna, dan berhasil guna. Efektivitas pelayanan publik adalah tercapainya kegiatan pelayanan yang dilaksanakan instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Efektivitas pelayanan publik berarti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan masyarakat. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, penyelenggara dituntut untuk menerapkan prinsip efektif, efisien, inovasi, dan komitmen mutu.

Standar pelayanan publik yang jelas dapat memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat. Dengan adanya standar pelayanan publik, masyarakat dapat mengetahui persyaratan, prosedur, biaya, dan jangka waktu pelayanan. Pelayanan publik yang berkualitas dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat sehingga terwujudnya kenudahan pelayanan publik. Pelayanan publik yang berkualitas dapat diukur berdasarkan 5 dimensi, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangibles.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, penelitian kualitatif menurut Creswell (2019:29) adalah: “Proses penelitian untuk memahami yang didasarkan pada tradisi penelitian dengan metode yang khas meneliti masalah manusia atau masyarakat. Peneliti membangun gambaran yang kompleks dan holistik, menganalisis kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci dan melakukan penelitian dalam setting alamiah”.

3.2. Tempat dan Waktu Penelitian

Lokasi Penelitian ini yaitu Kantor Camat Medan Denai Jl. Pancasila, No. 96, Tegal Sari Mandala III, Kec. Medan Denai, Kota Medan, Sumatera Utara.

3.3. Informan Penelitian

a. Informan Kunci

Informan yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dalam hal ini yang menjadi informan kunci dalam penelitian ini adalah Camat Medan Denai.

b. Informan Utama

Dalam hal ini yang menjadi informan utama dalam penelitian ini adalah Masyarakat Medan Denai.

3.4. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

Adapun jenis data yang diperlukan dalam penelitian yaitu data Primer dan data Sekunder yaitu sebagai berikut:

1. Data Primer yaitu pengumpulan data yang diperoleh secara langsung pada saat melakukan penelitian. Teknik pengumpulan data primer yang digunakan untuk memperoleh data primer adalah:

a. Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan berhadapan secara langsung dengan partisipan, atau mewawancarai mereka dengan telepon atau terlibat dalam grup focus group interview. Wawancara seperti itu memerlukan pertanyaan-pertanyaan secara umum tidak terstruktur yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opini dari partisipan (Creswell 2016:254).

2. Data Sekunder yaitu pengumpulan data yang dilakukan melalui studi bahan-bahan kepustakaan yang diperlukan untuk mendukung data primer. Teknik pengumpulan data sekunder dapat dilakukan dengan menggunakan instrument sebagai berikut:

a. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data melalui bahan-bahan tertulis yang diterbitkan oleh lembaga-lembaga yang menjadi objek penelitian, baik berupa prosedur, peraturan, gambar, laporan hasil pekerjaan serta berupa foto. Pada penelitian ini dokumentasi yang diperlukan seperti foto kegiatan rapat, audiensi dan sosialisasi yang dilakukan di kantor camat medan denai.

3.5. Teknik Analisis Data

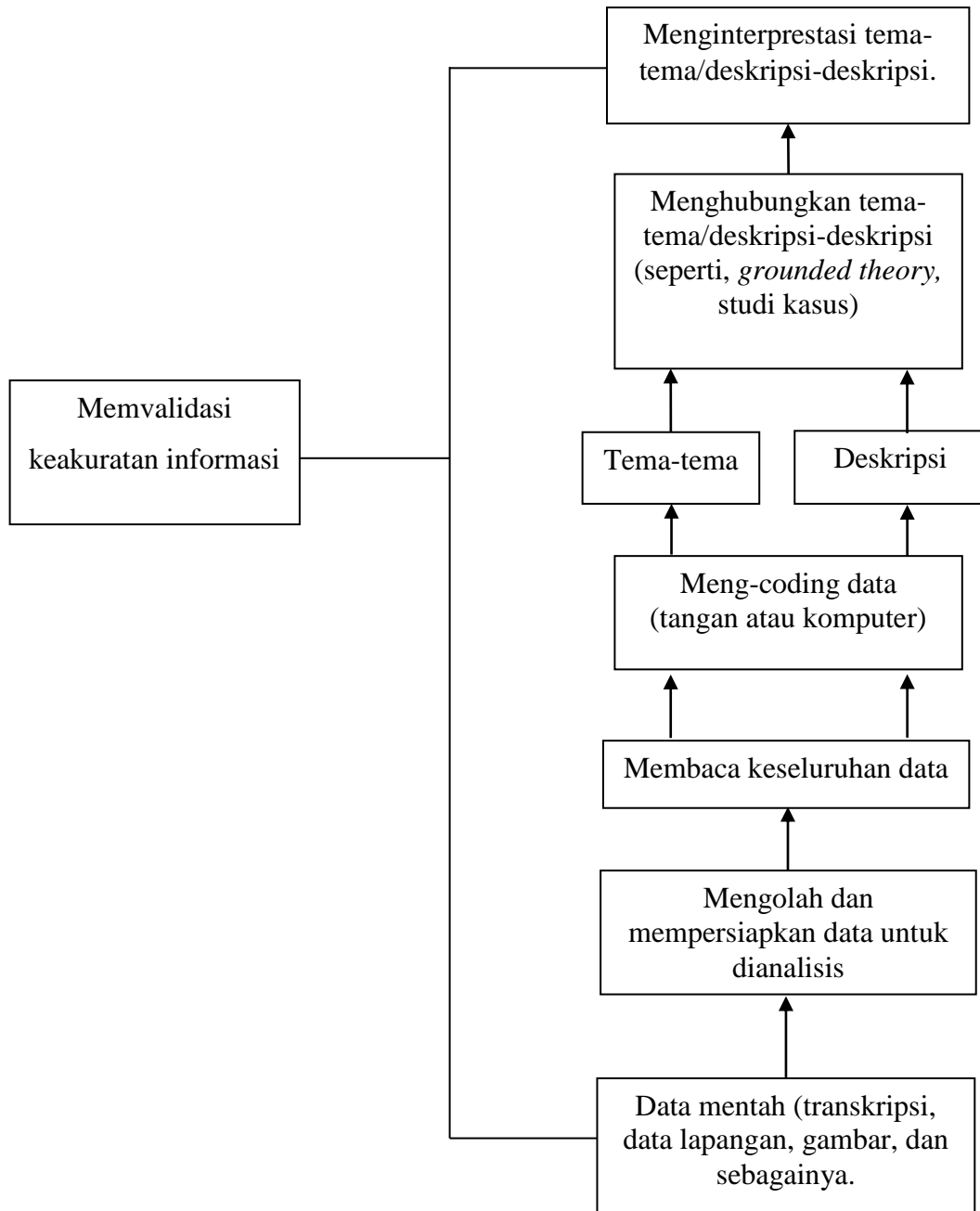
Analisis data merupakan proses berkelanjutan yang membutuhkan refleksi terus menerus terhadap data, mengajukan pertanyaan-pertanyaan analitis dan menulis catatan singkat sepanjang penelitian. Analisis data adalah proses mengorganisasikan dan mengurutkan data ke dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar sehingga dapat ditemukan tema dan dapat dirumuskan yang didasarkan oleh data. Data yang terkumpul dapat berupa catatan lapangan dan komentar peneliti, gambar/foto, dokumen, laporan, biografi, artikel, dan sebagainya. Analisis data melibatkan pengumpulan data yang terbuka dan didasarkan pada pertanyaan-pertanyaan umum dan analisis informasi dari para partisipan. Analisis bukti (data) terdiri atas pengujian pengkategorian, pentabulasian, ataupun pengombinasian kembali untuk menunjukkan proposal awal suatu penelitian. (John W. Creswell, 2016).

Teknik analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut:

1. Mengelola dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Dalam langkah ini melibatkan transkrip wawancara dan scanning materi, menulis data serta memilah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung sumber informasi yang didapatkan.
2. Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun *general sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.
3. Menganalisis lebih detail dengan *mengcoding* data. *Coding* merupakan proses mengolah materi/informasi menjadi segmen-segmen sebelum memaknainya. Langkah ini melibatkan beberapa tahap: mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mensegmentasi kalimat-kalimat (atau paragraf-paragraf).

4. Terapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa-peristiwa dalam *setting* tertentu.
5. Tunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.
6. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data.

Gambar 3.1 Teknik Analisis Data



Sumber: (John W. Creswell, 2016:263)