

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Organisasi pemerintahan perlu didukung oleh seorang pemimpin yang memiliki jiwa kepemimpinan dengan menunjukkan dirinya sebagai pemimpin yang profesional, mempunyai strategi yang mampu menggerakkan dan memotivasi bawahan dalam rangka pencapaian tujuan organisasi. Dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan dalam bidang pelayanan publik di tingkat kecamatan terdapat komponen pimpinan (camat). Camat diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan yang menjelaskan bahwa kecamatan merupakan perangkat daerah kabupaten/kota sebagai pelaksana teknis kewilayahan yang mempunyai wilayah kerja tertentu dan dipimpin oleh Camat.

Camat berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah. Kepemimpinan camat mengarah untuk mengarahkan dan memotivasi para bawahan dalam memberikan pelayanan publik karena berjalan atau tidaknya sebuah lembaga pemerintah kecamatan atau baik buruknya pelayanan tergantung kepada kebijakan camat dalam pengelolaan. Maka untuk menciptakan suasana yang hidup dalam sebuah kantor camat. Peranan kepemimpinan camat memiliki kedudukan yang sangat penting dalam menggerakkan proses pemberian pelayanan publik di kantor camat di setiap kecamatan di Indonesia. Seiring dengan besarnya tuntutan akan penerapan *good governance*, tuntutan akan pelayanan publik yang berkualitas juga menjadi

semakin besar. Dalam rangka meningkatkan citra, kerja dan kinerja instansi pemerintah yang mengarah ke profesionalisme dan terciptanya pemerintah kecamatan yang baik. Seorang camat harus memastikan pelayanan yang diberikan oleh pegawai camat kepada masyarakat harus pelayanan yang berkualitas. Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan di kantor camat adalah pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam penelitian ini Kantor Camat Pahae Jae dijadikan sebagai lokasi penelitian ini karena kantor camat ini merupakan instansi pemerintah yang memberikan pelayanan administrasi kependudukan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat. Camat Pahae Jae sebagai orang nomor satu di Kantor Camat Pahae Jae tanggung jawab penuh untuk menyelenggarakan seluruh kegiatan operasional kerja dalam lingkungan yang dipimpinnya sesuai perundangan yang berlaku yaitu Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan Pasal 15. Oleh sebab itu, peranan kepemimpinan camat Pahae Jae dituntut harus benar-benar mampu untuk melaksanakan tugas-tugas dengan inisiatif dan kreatif dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat dalam penyelesaian administrasi kependudukan yang lebih cepat selesainya.

Akan tetapi pelaksanaan tugas seorang Camat Pahae Jae tidak begitu berjalan dengan yang diharapkan. Masih ada ditemui kendala dalam pelaksanaan tugasnya seperti perbaikan kualitas pelayanan masih belum berjalan sebagaimana diharapkan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pegawai camat di Kecamatan Pahae Jae dalam berbagai sektor pelayanan terutama

yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat (seperti pelayanan KK, KTP, Akta Kelahiran dan sebagainya) masih belum berjalan dengan baik seperti yang diharapkan. Adapun permasalahan yang terjadi saat melakukan pra penelitian di lokasi penelitian sebagai berikut :

1. Kurangnya perhatian camat terhadap fasilitas pendukung proses jalannya pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pahae Jae, seperti rusaknya alat perekaman untuk pengurusan Kartu Tanda Penduduk (KTP).
2. Adanya Ketimpangan dimasyarakat dalam proses penyelesaian pelayanan Administrasi Kependudukan di Kantor Camat Pahae Jae.

Sesuai dengan permasalahan yang dijelaskan diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat penelitian dengan judul : “PERANAN KEPEMIMPINAN CAMAT DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN KANTOR CAMAT PAHAE JAE”.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka permasalahan yang menjadi perhatian dalam penelitian ini ialah :

Bagaimana peranan kepemimpinan Camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan dikantor Camat Pahae Jae?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui peranan kepemimpinan camat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik diKecamatan Pahae Jae.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat penelitian ini adalah:

##### 1. Bagi Peneliti

Penelitian ini dilakukan untuk menambah wawasan tentang perananan kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kantor Camat Pahae Jae

##### 2. Bagi Kantor Camat Pahae Jae

Sebagai masukan untuk memperbaiki dan meningkatkan peran camat terhadap kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan admistrasikependudukan di Pahae Jae

##### 3. Bagi Civitas Akademik

Untuk memperkaya bahan refrensi ilmiah tentang peranan kepemimpinan dalam meningkatkan kualitas pelayanan admistrasi kependudukan di pahae jae.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Peranan**

Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Ketika seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka orang tersebut telah menjalankan suatu peranan. Peranan seorang pemimpin sangat penting dalam mengelola jalannya sebuah organisasi. Pengertian Peranan menurut Soerjono Soekanto (2010 : 212) merupakan aspek dinamis kedudukan. Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, berarti dia sedang menjalankan suatu peranan.

Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan. Peran yang dimainkan/diperankan pimpinan tingkat atas, menengah maupun bawah akan mempunyai peran yang sama.

Adapun beberapa dimensi peran sebagai berikut:

1. Peran sebagai suatu kebijakan. pengaruh paham ini berpendapat bahwa peran merupakan suatu kebijaksanaan yang tepat dan baik untuk dilaksanakan.
2. Peran sebagai strategi. penganut peran ini mendalilkan bahwa peran merupakan strategi untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat.

3. Peran sebagai alat komunikasi. peran didayagunakan sebagai instrumen atau alat untuk mendapatkan masukan berupa informasidalam proses pengambilan keputusan. Persepsi ini dilandaskan oleh suatu pemikiran bahwa pemerintahan dirancang untuk melayani masyarakat, sehingga pandangan dan preferensi dari masyarakat tersebut adalah masukan yang bernilai guna mewujudkan keputusan yang responsif dan responsibel.
4. Peran sebagai alat penyelesaian sengketa. Peran didayagunakan sebagai suatu cara untuk mengurangi atau meredam konflik melalui usaha pencapaian konsensus dari pendapat-pendapat yang ada. Asumsi yang melandasi persepsi ini adalah bertukar pikiran dan pandangan dapat meningkatkan pengertian dan toleransi serta mengurangi rasa ketidakpercayaan dan kerancuan.

Adapun pembagian peran menurut Soekanto (2001 : 242) peran dibagi menjadi 3 yaitu sebagai berikut :

1. Peran Aktif

Peran aktif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok karena kedudukannya didalam kelompok sebagai aktifitas kelompok, seperti pengurus, pejabat, dan lainnya sebagainya.

2. Peran partisipatif

Peran partisipatif adalah peran yang diberikan oleh anggota kelompok kepadakelompoknya yang memberikan sumbangan yang sangat berguna bagi kelompok itu sendiri.

3. Peran Pasif

Peran pasif adalah sumbangan anggota kelompok yang bersifat pasif, dimana anggota kelompok menahan dari agar memberikan kesempatan kepada fungsi fungsi lain dalam kelompok sehingga berjalan dengan baik.

Peran juga dapat diartikan sebagai orientasi dan konsep dari bagian yang dimainkan oleh suatu pihak dalam oposisi sosial. Dengan peran tersebut, sang pelaku baik itu individu maupun organisasi akan berperilaku sesuai harapan orang

atau lingkungannya. Peran juga diartikan sebagai tuntutan yang diberikan secara struktural (norma-norma, harapan, tabu, tanggung jawab dan lainnya). Dimana didalamnya terdapat serangkaian tekanan dan kemudahan yang menghubungkan pembimbing dan mendukung fungsinya dalam mengorganisasi. Peran merupakan seperangkat perilaku dengan kelompok, baik kecil maupun besar, yang kesemuanya menjalankan berbagai peran. Hakekatnya peran juga dapat dirumuskan sebagai suatu rangkaian perilaku tertentu yang ditimbulkan oleh suatu jabatan tertentu. Kepribadian seseorang juga mempengaruhi bagaimana peran itu harus dijalankan.

### **2.1.1 Indikator Peranan**

Indikator peranan merupakan aspek-aspek yang menjadi ukuran dalam suatu peranan. Ukuran-ukuran tersebut dijadikan tolok ukur dalam suatu peranan. Indikator ataupun ukuran peranan sangat diperlukan karena akan bermanfaat baik bagi banyak pihak. Adapun survei literatur mengenai indikator yang menjadi ukuran peranan adalah sebagai berikut.

Menurut Mintzberg dalam buku Pengantar Manajemen Dan buku Kepemimpinan Dalam Manajemen yang di tulis oleh Siswanto dan Miftah Thoha (2012: 21 - 12), ada tiga peran yang dilakukan pemimpin dalam organisasi yaitu:

- 1) Peran Antar pribadi (*Interpersonal Role*), dalam peranan antar pribadi, atasan harus bertindak sebagai tokoh, sebagai pemimpin dan sebagai penghubung agar organisasi yang dikelolanya berjalan dengan lancar. Peranan ini oleh Mintzberg dibagi atas tiga peranan yang merupakan

perincian lebih lanjut dari peranan antarpribadi ini. Tiga peranan ini dijelaskan sebagai berikut:

- a. Peranan sebagai tokoh (*Figurehead*), yakni suatu peranan yang dilakukan untuk mewakili organisasi yang dipimpinnya didalam setiap kesempatan dan persoalan yang timbul secara formal.
- b. Peranan sebagai pemimpin (*Leader*), dalam peranan ini atasan bertindak sebagai pemimpin. Ia melakukan hubungan interpersonal dengan yang dipimpin, dengan melakukan fungsi-fungsi pokoknya diantaranya pemimpin, memotifasi, mengembangkan, dan mengendalikan.
- c. Peranan sebagai pejabat perantara (*Liaison Manager*), disini atasan melakukan peranan yang berinteraksi dengan teman sejawat, staf, dan orang-orang yang berada diluar organisasinya, untuk mendapatkan informasi.

2) Peranan Yang Berhubungan Dengan Informasi (*Informational Role*), peranan interpersonal diatas meletakkan atasan pada posisi yang unik dalam hal mendapatkan informasi. Peranan interpersonal diatas Mintzberg merancang peranan kedua yakni yang berhubungan dengan informasi ini. Peranan itu terdiri dari peranan-peranan sebagai berikut:

- a. Peran pemantau (*Monitor*), peranan ini mengidentifikasi seorang atasan sebagai penerima dan mengumpulkan informasi. Adapun informasi yang diterima oleh atasan ini dapat dikelompokkan atas lima kategori berikut :

1. *Internal operations*, yakni informasi mengenai kemajuan pelaksanaan pekerjaan didalam organisasi, dan semua peristiwa yang ada hubungannya dengan pelaksanaan pekerjaan tersebut.
  - 2) Peristiwa-peristiwa diluar organisasi (*external events*), informasi jenis ini diterima oleh atasan dari luar organisasi, misalnya informasi dari langganan, hubungan-hubungan pribadi, pesaing- pesaing, asosiasi-asosiasi dan semua informasi mengenai perubahan atau perkembangan ekonomi, politik, dan teknologi,yang semuanya itu amat bermanfaat bagi organisasi.
  - 3) Informasi dari hasil analisis, semua analisis dan laporan mengenai berbagai isu yang berasal dari bermacam-macam sumber sangat bermanfaat bagi atasan untuk diketahui.
  - 4) Buah pikiran dan kecenderungan, atasan memerlukan suatu sasaran untuk mengembangkan suatu pengertian atas kecenderungan-kecenderungan yang tumbuh dalam masyarakat, dan mempelajari tentang ide-ide atau buah pikiran yang baru.
  - 5) Tekanan-tekanan, atasan perlu juga mengetahui informasi yang ditimbulkan dari tekanan-tekanan dari pihak-pihak tertentu.
- 3) Peranan Pengambil Keputusan (*Decisional Role*), dalam peranan ini atasan harus terlibat dalam suatu proses pembuatan strategi di dalam organisasi yang di pimpinnya. Mintzberg berkesimpulan bahwa pembagian besar tugas atasan pada hakikatnya digunakan secara penuh untuk memikirkan sisitem pembuatan strategi organisasinya. Keterlibatan ini disebabkan karena:

- a. Secara otoritas formal adalah satu-satunya yang diperbolehkan terlibat untuk memikirkan tindakan-tindakan yang penting atau yang baru dalam organisasinya.
- b. Sebagai pusat informasi, atasan dapat memberikan jaminan atas keputusan yang terbaik, yang mencerminkan pengetahuan yang terbaru dan nilai-nilai organisasi.
- c. Keputusan-keputusan yang strategis akan lebih mudah diambil secara terpadu dengan adanya satu orang yang dapat melakukan kontrol atas semuanya. Siswanto (2012 : 21).

Berdasarkan pendapat siswanto dan Miftah Toha di atas Peran pemimpin yang dikelompokkan atas tiga bagian yaitu: peran antar pribadi, peran yang berhubungan dengan informasi, peran pengambil keputusan. Dari ketiga tersebut bahwa peran seorang pemimpin sudah mendekati sempurna bila itu semua dikerjakan dengan sebaik-baiknya.

## **2.2 Kepemimpinan**

### **2.2.1 Pengertian Kepemimpinan**

Kepemimpinan adalah sebuah kekuatan atau kemampuan yang ada di dalam diri seseorang. Sikap kepemimpinan tersebut digunakan ketika memimpin. Salah satu pengaruh yang ditimbulkan dari sikap kepemimpinan tersebut adalah dapat mempengaruhi seseorang melakukan sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Sama halnya pengertian kepemimpinan menurut Kartono (2008 : 4) menyatakan Kepemimpinan merupakan seorang pribadi yang memiliki superioritas tertentu, sehingga ia memiliki kewajiban dan kekuasaan untuk menggerakkan organ lain

melakukan usaha bersama guna mencapai suatu tujuan tertentu. Sejalan dengan pengertian kepemimpinan menurut Mulyasa (2002:107) yang mengartikan bahwa sebagai proses mempengaruhi orang atau kelompok dalam usaha yang diarahkan ke arah pencapaian tujuan dalam situasi tertentu.

Kepemimpinan adalah hal yang memegang peran dominan, kritical, krusial dalam keseluruhan upaya. Upaya yang dimaksud adalah untuk meningkatkan prestasi kerja. Baik pada tingkat individual, kelompok atau organisasi. Kepemimpinan juga merupakan seseorang yang mampu menjadisebuah mentor bagi pendengarnya dan menjadi teladan dalam suatu organisasidemi mewujudkan suatu impian dan keinginan yang akan dicapai.

### **2.2.2 Teori Kepemimpinan**

Teori kepemimpinan dibagi menjadi beberapa bagian penjelasan menurut Sukatin, dkk (2022:122-123) sebagai berikut, yaitu:

#### **a) Teori Genetik**

Teori genetik adalah kepemimpinan yang dimaksudkan sebagai traits withen the individual leader yang penjelesannya adalah seseorang yang dapat menjadi pemimpin karena memang dilahirkan sebagai pemimpin dan bukan karena didik untuk menjadi pemimpin.

#### **b) Teori Sosial**

Teori sosial yang memandang kepemimpinan sebagai fungsi kelompok. Merdasarkan teori ini, sukses tidaknya suatu kepemimpinan tidak saja

dipengaruhi oleh sifat-sifat yang ada pada diri seseorang, namun dipengaruhi oleh sifat-sifat yang ada dari kelompok.

c) Teori Situasional

Teori Situasional adalah suatu teori yang memiliki pandangan bahwa kepemimpinan sangat bergantung pada situasinya.

d) Teori Ekologis

Teori Ekologis merupakan suatu teori yang menjelaskan bahwa kepemimpinan adalah penggabungan antara bakat alami yang sudah ada sejak dilahirkan dengan pendidikan dan pelatihan yang insentif

e) Teori Sosio-behavioristik

Teori sosio-behavioristik adalah teori yang menjelaskan bahwa kepemimpinan dilahirkan oleh:

- a. Bakat, turunan, dan kecerdasan yang alamiah
- b. Pengalaman dalam kepemimpinan

Dari beberapa teori yang sudah dijelaskan diatas maka dapat diidentifikasi bahwa pada dasarnya kepemimpinan itu ada 3 macam, yaitu: teori sifat, teori perilaku, dan teori lingkungan. Berikut merupakan penjelasan mengenai ketiga macam teori yang dimaksud, yaitu:

1) Teori Sifat

Teori sifat disebut juga teori genetic, karena menganggap bahwa pemimpin itu dilahirkan bukan dibentuk. Teori ini menjelaskan bahwa

eksistensi seorang pemimpin dapat dilihat dan dinilai berdasarkan sifat-sifat sejak lahir sebagai sesuatu yang diwariskan. Pendekatan ini mengemukakan bahwa ada karakteristik tertentu seperti fisik, sosialisasi, dan intelegensi (kecenderungan) yang esensial bagi kepemimpinan yang efektif, yang merupakan kualitas bawaan seseorang. Berdasarkan teori kepemimpinan ini, asumsi yang dimunculkan adalah kepemimpinan yang memerlukan serangkaian ciri tertentu yang menjamin keberhasilan setiap situasi. Keberhasilan seorang pemimpin diletakan pada kepribadian pemimpin itu sendiri.

## 2) Teori Perilaku

Teori ini berusaha menjelaskan apa yang dilakukan oleh seorang pemimpin yang efektif, bagaimana mereka mendelegasikan tugas, berkomunikasi dan memotivasi bawahan. Jadi seorang pemimpin bukan dilahirkan menjadi pemimpin, namun untuk menjadi seorang pemimpin dapat dipelajari dari apa yang dilakukan oleh pemimpin yang efektif ataupun dari pengalaman. Teori ini mengutarakan bahwa pemimpin harus dipandang sebagai hubungan diantar orang-orang, bukan sifat sifat atau ciri seorang individu. Oleh karena itu, keberhasilan seorang pemimpin sangat ditentukan oleh kemampuan pemimpin dalam menjalin hubungan dan berinteraksi dengan segenap anggotanya.

## 3) Teori Situasional

Teori ini memiliki pendekatan terhadap kepemimpinan yang menyatakan bahwa kepemimpinan memahami situasi kesiapan para pengikutnya dalam

melaksanakan pelayanan sebelum menggunakan gaya kepemimpinan untuk mengajak para pengikutnya. Karena berhubungan dengan situasi maka teori ini bersifat fleksibel dimana seorang pemimpin harus mampu membedakan kemampuan, tingkat kepercayaan diri, dan motivasi yang berbeda kepada setiap pengikutnya.

### **2.2.3 Tujuan Kepemimpinan**

Kepemimpinan adalah proses di mana seseorang dapat mengarahkan, membimbing dan mempengaruhi perilaku dan pekerjaan orang lain menuju tujuan tertentu dalam situasi tertentu. Kepemimpinan adalah kemampuan seorang manajer untuk mendorong orang yang dia pimpin untuk bekerja dengan percaya diri dan semangat.

Oleh karena itu, salah satu tujuan kepemimpinan yaitu menjadi sarana untuk mencapai sebuah tujuan. Melalui kepemimpinan, setiap individu dapat memperhatikan cara seorang pemimpin untuk mewujudkan tujuan atau keinginannya. Dengan begitu, kepemimpinan bisa digunakan sebagai tolok ukur dalam mencapai tujuan tersebut.

Selain itu, kepemimpinan juga memiliki tujuan untuk memberi motivasi kepada orang lain. Hal ini sangat diperlukan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan dan meningkatkan semangat kerja yang ada dalam diri orang yang dipimpinya.

### **2.2.4 Manfaat Kepemimpinan**

Manfaat kepemimpinan dapat meningkatkan kepercayaan diriseseorang, memudahkan kelompok dalam mencapai tujuan, membentuk karakter, mengasah

kemampuan mengorganisir dan berkomunikasi dengan banyak orang dan, meningkatkan keahlian problem solver.

### **2.2.5 Fungsi Kepemimpinan**

#### **1. Fungsi Instruktif**

Pemimpin berfungsi sebagai komunikator untuk menentukan semua aspek di dalam sebuah organisasi. Cara mengerjakan perintah, melaksanakan dan melaporkan hasil, dan tempat mengerjakan perintah harus diperhatikan agar setiap keputusan dapat berjalan efektif.

#### **2. Fungsi Konsultatif**

Pemimpin menggunakan fungsi konsultatif sebagai komunikasi dua arah. Komunikasi ini digunakan saat pemimpin hendak menetapkan kebijakan atau keputusan dan memerlukan pertimbangan dari kelompok yang dipimpinnya. Dengan begitu, keputusan pun dapat diambil secara efektif dan maksimal.

#### **3. Fungsi Partisipasi**

Fungsi partisipasi melibatkan anggota untuk ikut serta dalam setiap pengambilan kebijakan. Ini perlu dan bagus dilakukan agar orang yang dipimpinnya memiliki kesempatan untuk berpartisipasi menentukan apa yang akan dilaksanakan nantinya.

#### **4. Fungsi Delegasi**

Dalam fungsi delegasi, pemimpin harus bisa mempercayakan seseorang yang dipimpinnya, seperti pelimpahan wewenang dan turut andil dalam penentuan keputusan. Hal ini akan sangat membantu pekerjaan pemimpin dalam mencapai tujuan. Oleh karena itu, kerja sama antara pemimpin dan anggota sangat diperlukan.

## **2.3 Pelayanan Publik**

### **2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010 : 3).

Departemen Dalam Negeri mengemukakan pengertian pelayanan publik adalah proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan (Hardiyansyah, 2011: 12). Hardiyansyah dalam bukunya Kualitas Pelayanan Publik mengatakan bahwa pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Sedangkan dalam pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 tahun 2009, yang dimaksud dengan 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.

### **2.3.2 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik**

Adapun kegiatan yang disinggung diatas adalah merupakan kegiatan memberikan kemudahan bagi setiap warga untuk mendapatkan kepuasan dari kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Bentuk pelayanan public ada tiga macam, yaitu :

#### **1. Pelayanan Lisan**

Pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas-petugas oleh bidang hubungan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia. Agar pelayanan lisan ini berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada beberapa syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan yaitu :

- a. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam tugasnya
- b. Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar dan singkat tetapi cukup jelas mengenai pelayanan sehingga memuaskan bagi masyarakat yang membutuhkan.
- c. Bertingkah sopan dan ramah meskipun dalam keadaan sepi tetapi tidak berbincang dan bercanda dengan sesama pegawai karena dapat menimbulkan kesan tidak disiplin dan melalaikan tugas

- d. Tidak melayani orang yang hanya “sekedar berbincang” dengan cara yang sopan.

## 2. Pelayanan Melalui Tulisan

Layanan ini diberikan dalam bentuk penjelasan kepada masyarakat dengan alat yang digunakan dalam bentuk tulisan tentang informasi yang ingin disampaikan. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua macam yaitu:

- a. Layanan yang berupa petunjuk informasi dan yang sejenisnya, yang ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi.
- b. Pelayanan berupa reaksi atas pelaporan, keluhan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan lain sebagainya.

## 3. Pelayanan Dalam Bentuk Perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan untuk penjelasan secara lisan. Umumnya layanan ini oleh petugas-petugas tingkat menengah kebawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan pegawai sangat menentukan keberhasilan perbuatan pekerja.

### **2.3.3 Faktor-faktor Dalam Mengoptimalkan Pelayanan Publik**

Tercapainya reformasi birokrasi dan *good governance* salah satunya adalah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan public yang diberikan secara optimal. Ada beberapa faktor dalam mengoptimalkan pelayanan publik antara lain yaitu :

1. “Kepemimpinan (*Leadership*)

Pemimpin merupakan penggerak utama organisasi. Pemberian layanan dapat dilakukan secara optimal jika sistem kepemimpinan dikelola secara baik atas kendali pemimpin. Ada 10 tahapan yang harus dilakukan oleh pemimpin dalam melakukan perubahan, antara lain ialah :

- Membangun rasa tentang pentingnya perubahan
- Melakukan mobilisasi komitmen melalui diagnosis persoalan
- Menciptakan koalisi terarah
- Mengembangkan visi bersama
- Mampu mengomunikasikan visi
- Membantu pegawai dalam melakukan perubahan
- Membangkitkan pemenang jangka pendek
- Mengkonsolidasikan pencapaian dan penghasilan
- Menetapkan cara baru
- Mengawasi kemajuan dan penyesuaian terhadap visi sesuai dengan kebutuhan Budaya organisasi

2. Budaya organisasi

Budaya organisasi merupakan sebuah sistem makna bersama yang dibuat oleh para anggota yang membedakan suatu organisasi dari organisasi-organisasi lainnya. Budaya organisasi bukanlah struktur yang mbingkai Organisasi, tetapi kebiasaan-kebiasaan yang dilakukan oleh organisasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Budaya organisasi berkaitan pula dengan etika kerja. Dimana etika kerja harus dijunjung tinggikan dilaksanakan sebaik-baiknya, hal ini akan menciptakan karakter aparatur dalam menjalankan tugas dan tanggungjawabnya. Untuk membentuk karakter yang sama dan pencapaian terhadap prinsip pelayanan public, semua stakeholders harus memiliki persepsi yang sama dalam menjalankan budaya organisasi. Budaya organisasi yang dimaksud ialah budaya kerja yang disiplin, tertib, sopan, akuntabel, berkarakter, transparan, professional dan bentuk karakter budaya lainnya.

3. Faktor Kelembagaan

Kualitas pelayanan public juga dipengaruhi oleh factor kelembagaan. Sumber daya aparatur yang berada dalam sebuah lembaga menjadi bagian penting dalam proses pelayanan, tetapi pengaturan dan penerapan standar pelayanan yang diberikan secara legal formal oleh lembaga. Jika lembaga mempunyai sistem dan tata kelola dengan baik serta pengaturan terhadap manajemen organisasi dikelola secara professional, maka pelayanan yang diberikan juga akan menjadi baik. Aparatur adalah pelaksana teknis yang mengajarkan pekerjaannya sesuai dengan tugas dan fungsi yang melekat dalam dirinya, tetapi yang mempunyai wewenanglah yang dapat memengaruhi perubahan atau perbaikan pelayanan itu sendiri.

4. Tata Kerja (Standar Operasional Prosedur)

Standar operasional prosedur (SOP) diperlukan sebagai aspek terpenting untuk memberikan tata kerja yang maksimal bagi siapa saja yang menerima outputnya. Pelayanan public akan menjadi lebih baik jika dalam organisasi tersebut terdapat SOP di dalamnya. Tata kerja mengatur jalannya proses pelayanan secara berkesinambungan dan terintegrasi ke instansi-instansi lainnya, serta pengendaliannya sudah ditentukan dalam SOP-nya. Secara internal, tata kerja juga mengatur standar prosedur dalam organisasi pelayanan terpadu.

#### 5. Standar Pelayanan

Setiap pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Lembaga Administrasi Negara (LAN) pada tahun 2010, mendefinisikan bahwa standar pelayanan adalah bentuk konkret dari akuntabilitas. Standar pelayanan secara parsial seharusnya sudah dipenuhi pada lembaga-lembaga negara.

#### 6. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat

Pengelolaan pengaduan masyarakat bisa melalui online (SMS dan Website) yang difasilitasi oleh pemerintah. Hasil yang diharapkan dari pengelolaan pengaduan masyarakat tidak hanya tersedianya fasilitas pengaduan itu sendiri, tetapi tindak lanjut dan respon dari pemerintah untuk menjadi sebuah perbaikan atau perubahan yang lebih baik lagi.

#### 7. Pengendalian dan Evaluasi

Pengendalian dan evaluasi merupakan sebuah sistem yang membangun organisasi. Artinya bahwa setiap proses pelayanan yang diberikan harus terus dilakukan evaluasi dan monitor. Tujuannya adalah untuk memperbaiki segala bentuk kekurangan-kekurangan dan kelemahan-kelemahan yang terjadi melalui terobosan dan inovasi yang dimiliki harus menjadi sebuah solusi dan alternative yang efektif dan efisien dalam penyelenggaraan pelayanan public. Menempatkan Sumber Daya Manusia (SDM) sesuai dengan kemampuannya adalah hal yang harus terus diupayakan oleh pemimpin untuk menghasilkan pelayanan public yang berkualitas.

#### 8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian penting dalam pemberian pelayanan. Misalnya saja gedung yang luas akan mempengaruhi kenyamanan bagi masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan. Ruang pelayanan public sudah saatnya menjadi milik masyarakat sebagai penerima pelayanan.

#### 9. Penggunaan Teknologi Informasi

Penggunaan teknologi dalam pelayanan public adalah sebuah keharusan dan keniscayaan. Penggunaan teknologi juga dapat membantu penyelesaian berbagai tugas administrasi maupun konektivitas antar instansi. Hal ini juga harus terus dikembangkan terkait dengan penggunaan e-filling maupun e-data dalam sebuah instansi. Kecepatan teknologi akan

berpengaruh terhadap pelayanan yang diberikan. Pelayanan public sudah harus online dengan berbasis pada teknologi informasi.

#### 10. Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dalam instansi pemerintahan menjadi actor utama dalam pemberian pelayanan. Keberadaan reformasi birokrasi yang terus digerakkan oleh pemerintah dari tingkat yang paling bawah hingga pemerintah pusat, salah satu unsur utamanya adalah peningkatan kualitas sumber daya manusia. Aparatur pemerintah tidak mempunyai perbedaan yang signifikan dalam hak dan kewajibannya. Tugas dan fungsinya sama yaitu menjadi pemberi pelayanan public kepada masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk digaribawahi bahwa sumber daya aparatur dalam hal ini ialah aparatur sipil negara merupakan indikator dan menjadi pemeran penting dalam penyelenggaraan pelaksanaan public pada instansi pemerintah”.

#### **2.3.4 Fungsi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik sebagai pelayanan dasar dalam penyelenggaraan pemerintah pastinya memiliki pelayanan publik sebagai indikator untuk menilai hasil kinerja pemerintah, maka dari itu ada baiknya kita mengenal terlebih dahulu fungsi dari pelayanan pulik tersebut antara lain :

1. Untuk melayani masyarakat dengan sebaik mungkin sebagaimana yang menjadi tugasnya sebagai administrator.
2. Sebagai alat pemuas kebutuhan masyarakat

Menurut UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada pasal 2 dikatakan bahwa Fungsi pelayanan publik ialah untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan peyelenggara dalam pelayanan publik. Sedangkan menurut AG. Subarsono mengatakan “bahwa fungsi pelayanan publik ialah untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Warga pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, dan sertifikat”

### **2.3.5 Tujuan Pelayanan Publik**

Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Pasal 3 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan bahwa tujuan pelayanan public antara lain ialah :

1. “Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggungjawab, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public
2. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan public yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
3. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan public sesuai dengan peraturan perundang-undangan
4. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik”.

### **2.3.6 Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan aparatur pemerintah dalam suatu instansi pemerintah yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang lebih profesional menghasilkan kepuasan pelayanan yang dirasakan masyarakat yang lebih tinggi, sekaligus mendukung peningkatan pelayanan terhadap masyarakat dalam merasakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Sejalan dengan pengetahuan kualitas pelayanan publik menurut Rudiansyah (2021: 513) yang menjelaskan bahwa: “usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa

yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan”. Dalam hal ini masyarakat disamakan dengan pelanggan pada instansi pemerintah. Pemerintah selaku pemberi pelayanan harus memastikan pemberian pelayanan berkualitas agar dapat memenuhi harapan dan kepuasan yang dapat dirasakan oleh masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.

Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilita, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public.

Untuk mengetahui baik buruknya kualitas pelayanan berhubungan dengan kepuasan pelayanan atas pelayanan yang diberikan. Dapat diketahui dari Lima dimensi yang menjadi indikator dalam mengukur kepuasan pelayanan yang dikemukakan Zeithaml (Hasyim, 2021: 365) yang menjelaskan bahwa:

1. Berwujud (*Tangible*), mencakup bukti fisik yang menjadi pendukung dalam proses pelayanan berlangsung, sehingga hal dapat memberikan kemudahan akses kepada pelanggan.
2. Keandalan (*Reliability*) berkaitan dengan kemampuan petugas dalam melayani kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

3. Ketanggapan (*Responsiviness*) hal ini berkaitan dengan sikap dan respon petugas dalam pemberian pelayanan dengan profesional sesuai dengan kebutuhan pelanggan.
4. Jaminan (*Assurance*) berkenaan dengan kepastian yang diberikan kepada pelanggan sehingga dapat menumbuhkan kepercayaan terhadap pelayanan yang diberikan dengan jaminan legalitas, kepastian biaya, dan ketepatan waktu.
5. Empati (*Empathy*) setiap pelayanan yang diberikan harus berorientasi kepada pelanggan dengan mendahulukan kebutuhan pelanggan disertai sikap yang ramah dan sopan santun serta menghargai setiap pelanggan tanpa perbuatan diskriminatif.

#### 2.4 Pelayanan Administrasi Kependudukan

Seluruh warga negara yang bertempat tinggal dan akan menempati wilayah baru disuatu wilayah harus memiliki identitas diri sebagai pertanda warga negara. Identitas diri masuk dalam administrasi kependudukan. Sehingga setiap warga negara harus memiliki identitas diri sama seperti yang diungkapkan menurut Angkat (2017: 33) bahwa orang yang akan berdomisili pada suatu wilayah maka harus memiliki tanda domisili yang dibuktikan dengan Kartu Tanda Penduduk. Maka administrasi kependudukan sangat penting bagi setiap warga negara.

#### 2.5 Penelitian Terdahulu

**Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Peneltian
1	Arhesti Nora Yulanda	Peran Camat Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kantor Kecamatan Lubuklinggau Timur I.	Berdasarkan aspek sumber daya manusia yaitu pendidikan pegawai pada bidang pelayanan umum di Kantor Kecamatan Lubuklinggau Timur I telah sesuai dengan standart pendidikan,

			<p>standart pelayanan. Berdasarkan aspek sarana melalui pendingin ruangan dan computer telah memadai karena cukupnya sarana yang telah disediakan camat. Aspek prasarana yaitu ruang tunggu dan loket pelayanan bahwa di Kantor kecamatan lubuklinggau timur I tidak terdapat loket pelayanan karena camat ingin pegawai dan masyarakatnya lebih dekat dengan cara bertatap langsung sehingga meninggalkan kesan kekeluargaan antara pemberi dan penerima layanan di bidang pelayanan umum kepada masyarakat.</p>
2	Ende Manalu	Peranan Camat Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kecamatan Parmonangan Kabupaten Tapanuli Utara.	<p>Dimana Kantor Kecamatan Parmonangan selaku yang menjalankan pelayanan public agar lebih memperhatikan fasilitas yang ada di kantor kecamatan Parmonangan sehingga pelayanan publik dapat lebih ditingkatkan lagi. Dan diharapkan kepada bapak camat Parmonangan agar lebih ditingkatkan lagi pengawasan terhadap parabawahan.</p>

## 2.6 Kerangka Berpikir

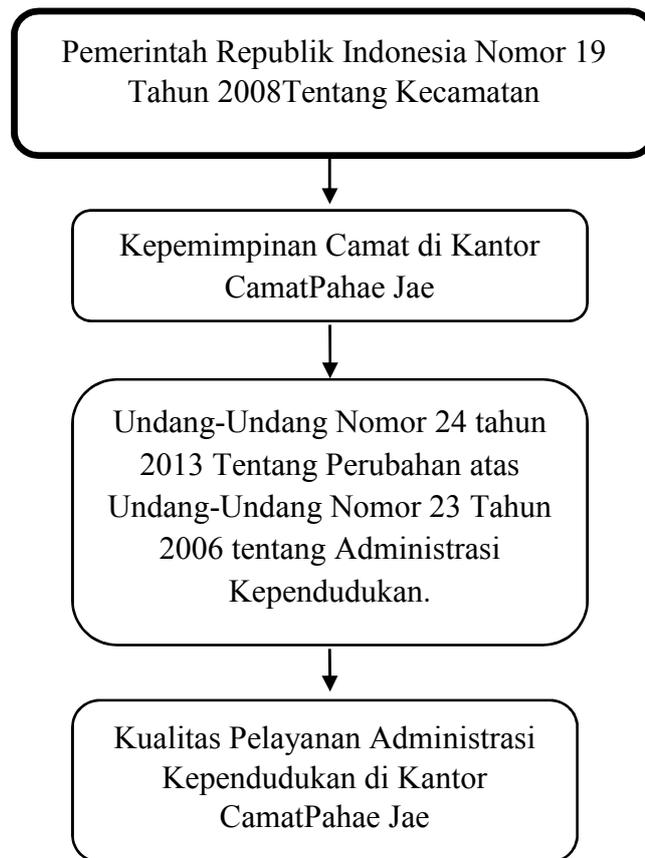
Camat berkedudukan sebagai koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah Kecamatan, berada di bawah, dan bertanggung jawab kepada bupati melalui sekretaris daerah kabupaten atau kota. Camat diangkat oleh bupati atau Walikota atas usul sekretaris daerah kabupaten atau kota terhadap Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi syarat.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan bahwa camat memiliki tugas untuk mengkoordinasikan jalannya pemerintahan kecamatan sesuai dengan kewenangan yang dilimpahkan Bupati/Walikota dalam melaksanakan pelayanan masyarakat yang menjadi ruang lingkup tugasnya yang belum dapat dilaksanakan pemerintahan desa atau kelurahan. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dijelaskan berdasarkan penjelasan berikut ini:

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2008 Tentang Kecamatan. Kepemimpinan camat merupakan pemimpin dan koordinator penyelenggaraan pemerintahan di wilayah kerja Kecamatan yang dalam pelaksanaan tugasnya memperoleh pelimpahan kewenangan pemerintahan dari Bupati/Walikota untuk menangani sebagian urusan otonomi daerah dan menyelenggarakan tugas umum pemerintahan. Salah satu tugas umum pemerintahan yang dilayani pemerintahan kecamatan adalah melayani administrasi kependudukan yang diatur dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2006 Tentang Administrasi Kependudukan, sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 24 tahun 2013 Tentang Perubahan atas Undang-Undang

Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan untuk menghasilkan kepuasan masyarakat yang lebih tinggi, saat menerima pelayanan yang diterima dari pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan di Kantor Camat Pahae Jae.

**Gambar 2.1 Kerangka Berpikir**



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan metode untuk mengeksplorasi dan mengetahui makna yang oleh sejumlah individu atau sekelompok dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Yang dimana penelitian ini bertujuan untuk membuat deskriptif, gambaran atau secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta dan sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang terjadi.

#### **3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.**

Peneliti melakukan penelitian di Kantor Camat Pahae Jae, Jl. D.I Panjaitan No.8, Ps. Sarulla, Kecamatan Pahae Jae, Kabupaten Tapanuli Utara, Sumatera Utara. Penelitian ini dilaksanakan sekitar tujuh bulan dengan jadwal sebagai berikut:



### **3.3 Informan Penelitian**

Informan Penelitian adalah seseorang yang benar-benar memahami dan mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan, atau data-data yang dapat membantu dalam memenuhi permasalahan.

Yang menjadi informan dalam penelitian ini adalah :

1. Informan kunci, yaitu mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dalam hal ini yang menjadi informasi kunci dalam penelitian ini adalah Sekretaris camat Pahae Jae.
2. Informan Utama, yaitu mereka yang terlibat secara langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Informan Utama dalam penelitian ini adalah Pegawai Kantor Camat Pahae Jae.
3. Informan Tambahan, yaitu masyarakat Kecamatan Pahae Jae.

### **3.4 Jenis Data Dan Teknik Pengumpulan Data**

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

#### **3.4.1 Data Primer**

Data primer merupakan data pertama yang dikumpulkan langsung oleh peneliti melalui pengambilan data secara langsung dilapangan. Data primer didapatkan secara langsung oleh peneliti tanpa adanya perantara dari orang lain.

Adapun teknik pengumpulan data primer dalam penelitian ini adalah :

a. Observasi (Pengamatan)

Observasi merupakan cara pengumpulan data yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung tentang fenomena yang terjadi terhadap obyek yang akan diteliti. Dalam observasi ini peneliti akan melakukan pengamatan dan pencatatan mengenai Peranan Kepemimpinan Camat Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pahae Jae.

b. Wawancara

Wawancara adalah suatu proses untuk memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil bertatap muka. Wawancara dalam penelitian ini akan dilakukan kepada para informan baik yang berada di Kantor Camat Pahae Jae, maupun informan masyarakat Kecamatan Pahae Jae.

### **3.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder adalah data penelitian yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Adapun teknik pengumpulan data sekunder yang dilakukan dalam penelitian ini adalah Dokumentasi. Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data dengan mencatat data yang diperlukan untuk dikumpulkan dan diteliti hasil temuannya. Proses dokumentasi dalam penelitian ini akan didapatkan dengan cara pengambilan dokumen, Laporan Kantor, atau hal hal yang berkaitan dengan studi penelitian.

### **3.5 Teknik Analisa Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat dipahami dengan mudah, dan temuannya dapat diinformasikan

kepada orang lain. Adapun teknik analisis data menurut Jhon W. Creswell (2016:

264) dalam penelitian ini dilakukan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan transkripsi wawancara, scanning materi, mengetik data lapangan, atau memilah dan menyusun data tersebut ke dalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
- 2) Membaca keseluruhan data. Langkah pertama adalah membangun *general sense* atas informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.
- 3) Menganalisis lebih detail dengan meng-coding data. Coding merupakan proses mengelola materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya. Langkah ini melibatkan beberapa tahap mengambil data tulisan atau gambar yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mensegmentasi kalimat-kalimat (paragraf-paragraf).
- 4) Terapkan proses coding 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) Menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.
- 6) Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasikan atau memaknai data. Mengajukan pertanyaan seperti “pembelajaran apa yang bisa diambil dari semua ini?” membantu peneliti mengungkapkan esensi dari suatu gagasan.

Adapun gambaran dari penjelasan langkah-langkah dalam menganalisis sebagai berikut :

**Gambar 3.1 Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif**