

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Masa ini penyelenggaraan pelayanan publik dituntut menjadi lebih baik, berkualitas, dan bersih dari korupsi. Tuntutan yang gencar dicanangkan dan diminta masyarakat agar pelayanan publik menjadi lebih baik sejalan dengan peningkatan pengetahuan masyarakat serta kemudahan memperoleh informasi. Fungsi pelayanan yang dijalankan oleh pemerintah saat ini terkait erat dengan tujuan dibentuknya pemerintah, seperti yang dikemukakan oleh Rasyid bahwa tujuan utama dibentuknya pemerintah adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat agar masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Idealnya pemerintah dan birokrasi ada untuk menjalankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat (Mulyadi, hal. 174). Kemunculan *good governance* merupakan awal bagi pemerintah untuk mempersiapkan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat meliputi, transparansi, akuntabilitas, profesional, pelayanan prima, dan bebas dari korupsi.

Dalam perjalanannya mempersiapkan pelayanan publik yang lebih baik dan diharapkan masyarakat, pemerintah mengalami satu hambatan yaitu tindak pidana korupsi. Menurut Undang Undang No 20 Tahun 2001 menyebutkan pengertian korupsi adalah tindak pidana yang secara umum memenuhi unsur-unsur seperti perbuatan melawan hukum, penyalahgunaan kewenangan, kesempatan, atau sarana memperkaya diri sendiri, orang lain, atau korporasi, dan merugikan keuangan negara, dan/atau perekonomian negara (pasal 3), kelompok delik penyuapan (pasal 5, 6, dan 11), kelompok delik penggelapan

dalam jabatan (pasal 8, 9, dan 10), delik pemerasan dalam jabatan (pasal 12), delik yang berkaitan dengan pemborongan (pasal 7), dan delik gratifikasi (pasal 12B, dan 12C).

Di Indonesia untuk menanggulangi dan memberantas tindak pidana korupsi sudah dilakukan beberapa hal oleh pemerintah salah satunya melalui kebijakan perundang-undangan dan penegakan hukum pidana. Akan tetapi korupsi berkembang menjadi semakin meluas dan seirama dengan perkembangan masyarakat. Mochtar Lubis memandang korupsi sebagai fenomena yang telah membiadab di masyarakat. Fenomena korupsi telah mengambil tempat pada berbagai bentuk dan terdapat di berbagai lapisan masyarakat.

Pemberantasan korupsi merupakan salah satu agenda penting dari pemerintah dalam rangka penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari korupsi. Selain di tingkat nasional, pemberantasan korupsi juga menjadi agenda internasional dibuktikan dengan terbentuknya lembaga-lembaga baru yang berkomitmen untuk mencegah dan memberantas tindak pidana korupsi. Indeks Persepsi Korupsi di Indonesia merupakan salah satu yang terburuk di Asia Pasifik, dengan nilai rata-rata Indeks Persepsi global adalah 43, Indonesia masih berada jauh di bawah.

**Tabel 1.1 Nilai Indeks Persepsi Korupsi di Indonesia 2018-2021**

<b>Peringkat 2021</b>	<b>Negara</b>	<b>Nilai 2021</b>	<b>Nilai 2020</b>	<b>Nilai 2019</b>	<b>Nilai 2018</b>	<b>Wilayah</b>
96	Indonesia	38	37	40	38	Asia Pasifik

*Sumber: International Transparency Survey, 2021*

Berdasarkan tabel di atas nilai Indeks Persepsi Korupsi di Indonesia dari tahun ke tahun mengalami peningkatan. Hal itu sejalan dengan usaha yang telah dilakukan pemerintah dalam memberantas dan mencegah tindak pidana korupsi. Bahkan di tahun

2019 Indeks Persepsi Korupsi di Indonesia memperoleh nilai tertinggi sepanjang tahun penilaian. Hal ini tidak terlepas dari usaha pemerintah untuk mereformasi birokrasi yang tertuang dalam Peraturan Presiden no 81 tahun 2010 tentang *Ground Design* Reformasi Birokrasi 2010-2025. Reformasi birokrasi bertujuan untuk menciptakan birokrasi pemerintah yang profesional dengan karakteristik adaptif, berintegritas, kinerja tinggi, bersih dan bebas dari KKN, mampu melayani publik, netral, sejahtera, berdedikasi, dan memegang teguh nilai-nilai dasar dan kode etik aparatur negara. (Indonesia, 2010, hal. 16)

Selain itu pemerintah mengeluarkan Peraturan Presiden nomor 55 tahun 2012 tentang Strategi Nasional Pencegahan dan Pemberantasan Korupsi Jangka Panjang 2012-2025. Dalam menyukseskan Peraturan Presiden nomor 55 tahun 2012 kegiatan yang dilakukan untuk memberantas dan mencegah korupsi jangka panjang, sebagai berikut:

- a) Peran aktif masyarakat baik itu perorangan, Lembaga Organisasi, ataupun Lembaga Swadaya dalam memberantas dan mencegah tindak pidana korupsi di segala lini masyarakat.
- b) Peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik, pengelolaan keuangan negara, penanganan perkara berbasis IT, dan pengadaan barang berbasis IT di pusat maupun daerah.
- c) Pelaporan capaian Badan/Lembaga publik baik itu di tingkat pusat maupun daerah selama tiga bulan sekali kepada Badan/Lembaga yang bertanggung jawab di atasnya.
- d) Peningkatan efektivitas pemberian izin terkait kegiatan usaha, ketenagakerjaan, dan pertanahan yang bebas korupsi.
- e) Peningkatan efektivitas pelayanan pajak dan bea cukai yang bebas korupsi.

- f) Penguatan komitmen anti korupsi di semua elemen pemerintah.
- g) Penerapan sistem seleksi/penempatan/promosi pejabat publik melalui *assessment integrity* (*tax clearance, clearance* atas transaksi keuangan) dan pakta integritas.
- h) Mekanisme penanganan keluhan/pengaduan anti korupsi secara nasional.
- i) Peningkatan pengawasan internal dan eksternal, serta memasukkan nilai integritas ke dalam sistem penilaian kerja.
- j) Peningkatan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan serta kinerja menuju opini audit Wajar Tanpa Pengecualian dengan Kinerja Prima.
- k) Pelaksanaan *e-government*.

Di antara kegiatan tersebut yang telah dicanangkan di atas, Pemerintah menetapkan kebijakan pencanangan, dan pembangunan Zona Integritas Menuju Wilayah Bebas Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM) di lingkungan Badan/Lembaga pemerintah di semua lini baik pusat dan daerah. Sekaligus merupakan tindakan langsung dari penandatanganan Pakta Integritas oleh seluruh pejabat publik yang merupakan komitmen untuk memberantas tindak pidana korupsi. Zona Integritas adalah predikat yang diberikan kepada instansi pemerintah yang pimpinan dan jajarannya mempunyai komitmen untuk mewujudkan WBK/WBBM melalui reformasi birokrasi, khususnya dalam hal pencegahan korupsi dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Pencanangan dan pembangunan Zona Integritas merupakan prakarsa bersama antara Komisi Pemberantasan Korupsi (KPK), Ombudsman RI, dan Kementerian Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) untuk melaksanakan proses atau pencapaian sasaran Reformasi Birokrasi. Pencanangan Zona

Integritas merupakan prioritas nasional yang memiliki tiga target sasaran , yaitu mewujudkan pemerintah yang bersih dari KKN, menjadikan birokrasi efektif, efisien, produktif dan bagaimana birokrasi bisa memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Salah satu Lembaga/Badan yang memperoleh predikat Zona Integritas guna mewujudkan Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) tahun 2019 bersama dua unit kerja lain di Kota Semarang adalah RSUD Wongsonegoro Semarang. RSUD Wongsonegoro merupakan satuan jajarannya dari Kementerian Kesehatan telah berhasil mendapat predikat WBK di tahun 2019. Di Indonesia rumah sakit umum merupakan salah satu instansi yang ditunjuk pemerintah untuk melayani masyarakat di bidang kesehatan. Kegiatan rumah sakit umumnya bersifat sosial ekonomi dan mengedepankan prinsip kemanusiaan guna mewujudkan pelayanan kesehatan yang baik dan berkualitas serta tidak memberatkan. Berdasarkan Undang-Undang no. 44 tahun 2009 di pasal 33 ayat 1 rumah sakit dalam penyelenggaraannya harus memiliki organisasi yang efektif, efisien, dan akuntabel. Dalam UU no. 44 tahun 2009 rumah sakit umum dibagi menjadi 4, yaitu;

1. Rumah Sakit Umum Tipe A
2. Rumah Sakit Umum Tipe B
3. Rumah Sakit Umum Tipe C
4. Rumah Sakit Umum Tipe D

Menurut Undang-Undang no. 36 tahun 2009 tentang Kesehatan, kesehatan merupakan hak asasi manusia dan salah satu unsur kesejahteraan sosial yang harus

diwujudkan sesuai dengan amanat Undang Undang Dasar 1945 dan Pancasila. Setiap kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan derajat kesehatan masyarakat harus dilakukan secara nondiskriminatif, partisipatif, dan berkelanjutan dalam rangka pembentukan sumber daya manusia Indonesia, serta peningkatan ketahanan dan daya saing bangsa bagi pembangunan nasional. Setiap hal yang menyebabkan terjadinya gangguan kesehatan pada masyarakat Indonesia akan menimbulkan kerugian ekonomi bagi negara, dan setiap upaya peningkatan derajat kesehatan masyarakat juga berarti investasi bagi pembangunan negara.

Masyarakat mungkin banyak yang tidak menyadari bahwa rumah sakit merupakan salah satu pengelola pelayanan publik di bidang kesehatan yang rentan akan kecurangan. Apalagi bagi masyarakat awam khususnya mereka yang tabu akan kebijakan-kebijakan yang telah dibuat oleh pemerintah dan masyarakat kelas menengah ke bawah. Kerap terjadi kecurangan dari pihak rumah sakit dari tingkat paling atas sampai tingkat bawah yaitu mereka yang terjun langsung guna melayani pasien. Mulai dari garda terdepan mereka yaitu bagian pendaftaran acap kali pasien menemui kesulitan seperti pendaftaran yang berbelit dan rentetan birokrasi yang terlalu panjang. Kerap terjadi ketidakjujuran di dalam rumah sakit karena awamnya masyarakat dalam bidang medis, sehingga sering terjadi kasus pasien *di-charge* terlalu tinggi untuk pelayanan yang sebenarnya tidak mereka perlukan.

Padahal menurut Undang Undang no. 44 tahun 2009 organisasi rumah sakit disusun dengan mencapai prinsip tata kelola perusahaan yang baik (*Good Corporate Governance*) dan tata kelola klinis (*Good Clinical Governance*) yang baik. Hal ini menunjukkan urgensi bahwa rumah sakit harus memiliki tata kelola yang baik guna melayani kebutuhan masyarakat akan kesehatan. Penerapan Good Governance dalam Kebijakan Pemerintah Republik Indonesia belum ada yang mengatur tentang penerapannya dalam bidang

pelayanan kesehatan, sehingga rumah sakit memiliki interpretasi beragam terhadap prinsip ini.

Selaras dengan visi dan misi RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro yaitu menjadi Rumah Sakit Kepercayaan Publik di Jawa Tengah dalam Bidang Pelayanan, Pendidikan dan Penelitian. RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro melaksanakan penilaian akreditasi KARS versi 2019 dengan hasil Lulus Paripurna. Hal ini sangat membanggakan karena setiap unit pelayanan kesehatan sudah dioperasionalkan sesuai dengan Standar Prosedur Operasional KARS versi 2019 RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro dalam melaksanakan kegiatan pelayanan juga didasarkan Peraturan Walikota Semarang Nomor 36 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro yang mempunyai tugas pokok melaksanakan upaya kesehatan secara berdayaguna dengan mengutamakan upaya penyembuhan (kuratif), pemulihan (rehabilitatif), yang dilaksanakan secara serasai, terpadu, upaya peningkatan dan pencegahan serta melaksanakan upaya rujukan.

Selain itu RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro dalam memberikan layanan publik di bidang kesehatan selalu dituntut untuk senantiasa meningkatkan kualitas/mutu pelayanan sesuai dengan tuntutan masyarakat dan perkembangan zaman. Sesuai dengan salah satu misi Pemerintah Kota Semarang **“Mewujudkan Kehidupan Masyarakat yang Berbudaya dan Berkualitas.”** Dengan arah kebijakan yang disusun untuk penguatan jangkauan dan mutu pelayanan kesehatan perorangan/rujukan bersekala rumah sakit, pengembangan profesionalisme dan kompetensi tenaga kesehatan yang didukung dengan sarana dan prasarana memadai serta terwujudnya jaminan kesehatan masyarakat secara menyeluruh. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro

maka dibutuhkan adanya Rencana Strategis baik mengenai pengelolaan keuangan yang mandiri, peningkatan sarana dan prasarana, peningkatan kualitas sumber daya manusia, peningkatan kualitas lingkungan maupun pemasaran rumah sakit.

Sesuai dengan Renstra RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro langkah utama dalam mewujudkan upaya reformasi birokrasi dengan menargetkan predikat untuk meraih WBK terdapat beberapa sasaran penerapan program yang dilakukan oleh RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro:



**Tabel 1.2 Fokus Sasaran Penerapan Untuk Meraih Predikat WBK**

No	Sasaran	Target	Upaya yang Dilakukan
1	Peningkatan Kualitas Pelayanan Kesehatan	Jumlah Unit Pelayanan Kesehatan	Penambahan jumlah sumber daya manusia yang berkualitas dan berintegritas.
2	Terwujudnya Pelayanan Kesehatan Prima	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan pelayanan administrasi perkantoran.</li> <li>2. Meningkatkan sarana dan prasarana aparatur.</li> <li>3. Meningkatkan mutu dan manajemen pelayanan rumah sakit.</li> <li>4. Meningkatkan sarana dan prasarana rumah sakit.</li> <li>5. Meningkatkan kualitas pelayanan rumah sakit BLUD.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemenuhan sarana dan prasarana RS tipe B &gt;75%.</li> <li>2. Nilai IKM Pelayanan Kesehatan RS &gt;75%.</li> <li>3. Nilai Kinerja BLUD Sehat &gt;83.00.</li> <li>4. Optimalisasi alat-alat kesehatan.</li> <li>5. Optimalisasi sarana dan prasarana layanan di Instalasi Gawat Darurat.</li> </ol>
3	Peningkatan Kualitas Sumber Daya Manusia	1. Meningkatkan kompetensi yang memiliki integritas terhadap pelayanan kesehatan rujukan.	1. Peningkatan jalur pendidikan formal dan non formal.
4	Penguatan Akuntabilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kinerja rumah sakit.</li> <li>2. Meningkatkan akuntabilitas rumah sakit sebagai instansi pemerintah.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyusunan Renstra dengan melibatkan pimpinan rumah sakit.</li> <li>2. Penyusunan penetapan kinerja dengan melibatkan pimpinan rumah sakit.</li> <li>3. Monev terhadap pencapaian kinerja secara berkala.</li> </ol>

			<ul style="list-style-type: none"> <li>4. Penyusunan perencanaan yang berorientasi hasil melalui penetapan indikator kerja yang dapat diukur.</li> <li>5. Melakukan pelaporan kinerja tepat waktu</li> </ul>
5	Penguatan pengawasan	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Meningkatkan kepatuhan terhadap pengelolaan keuangan negara oleh masing-masing bagian.</li> <li>2. Meningkatkan efektivitas pengelolaan keuangan negara oleh masing-masing bagian.</li> <li>3. Meningkatkan status opini BPK terhadap pengelolaan negara pada instansi.</li> <li>4. Menurunkan tingkat penyalahgunaan wewenang pada masing-masing lini bagian.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. Pengendalian gratifikasi melalui sosialisasi ke seluruh pegawai.</li> <li>2. Penerapan Sistem Pengendalian Internal Pemerintah.</li> <li>3. Pengaduan layanan masyarakat melalui <i>whistleblowing system</i>.</li> <li>4. Menjalankan <i>whistleblowing system</i> secara akuntabilitas dan transparan.</li> <li>5. Penanganan benturan kepentingan.</li> </ul>

Sumber: Laporan Pertanggungjawaban Kinerja Instansi Pemerintah Tahun 2019

Wujud dari kegiatan tersebut telah dilakukan oleh Tim Penilai Internal (TPI) Kementerian Kesehatan dan Tim Penilai Nasional KemenPAN-RB serta Survei Independen Badan Pusat Statistik. Hasilnya RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro berhasil mendapat predikat Wilayah Bebas Korupsi dan beberapa penghargaan Badan Publik baik dari Pemerintah Provinsi maupun nasional. Berdasarkan hasil latar belakang di atas, penelitian berfokus pada bagaimana upaya RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro dalam meningkatkan pelayanan publik melalui prinsip-prinsip Good Corporate Governance serta

meningkatkan akuntabilitas dan transparansi guna mempertahankan predikat Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani.

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Dari adanya latar belakang yang telah dipaparkan peneliti di atas maka di sini peneliti memberikan rumusan masalah yaitu:

- 1) Bagaimana implementasi dan dampak penerapan *Good Corporate Governance* dalam peningkatan pelayanan publik di RSUD Wongsonegoro guna mempertahankan predikat Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani?

## **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditentukan, maka penjabaran tujuan dari penelitian ini yaitu menganalisis penerapan *Good Corporate Governance* dalam upaya nya untuk meningkatkan pelayanan publik di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro yang sesuai dengan visi dan misi rumah sakit yang sejalan dengan misi Pemerintah Kota Semarang **“Mewujudkan Kehidupan Masyarakat yang Berbudaya dan Berkualitas.”**

## **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan dari segi kemanfaatan dalam perkembangan akademis dan praktis di bidang studi Ilmu Politik dan Pemerintahan adalah sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Akademik**

- a) Untuk mengetahui pengembangan keilmuan Politik dan Pemerintahan di bidang pelayanan publik yang berbasis prinsip *Good Corporate Governance* guna

peningkatkan pelayanan publik yang akuntabel, transparan, dan anti korupsi di dalam birokrasi khususnya di rumah sakit. Guna memperoleh dan mempertahankan predikat Zona Integritas WBK/WBBM.

- b) Untuk menambah kajian informasi kepada masyarakat bahwa birokrasi berkomitmen untuk berkembang menjadi lebih baik, transparan, dan akuntabel. Serta mengajak masyarakat untuk melaporkan adanya tindak pidana KKN di dalam birokrasi khususnya rumah sakit melalui *whistleblowing system* dan mengawal tindak pidana KKN hingga selesai secara transparan dan akuntabel. Selain itu untuk mengampanyekan gerakan anti korupsi untuk mencegah terjadinya tindak pidana korupsi dan tidak melakukan tindak pidana korupsi.

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Manfaat bagi kalangan praktisi terutama para pakar Ilmu Pemerintahan adalah untuk menambah kajian tentang pelayanan publik yang lebih baik sesuai dengan perkembangan masyarakat dan teknologi. Karena pelayanan publik harus berkembang selaras dengan kemajuan kehidupan masyarakat.

### **1.5 LANDASAN TEORI**

#### **1.5.1 Good Governance**

*Good governance* adalah suatu sistem penyelenggaraan manajemen pembangunan tata kelola pemerintah yang bertanggungjawab, akuntabel, dan transparan yang sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana anggaran publik dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun secara administratif. Menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal politician framework* bagi

tumbuhnya aktivitas usaha. *Good Governance* pada dasarnya adalah suatu konsep yang mengacu pada proses pencapaian suatu keputusan dan pelaksanaannya yang dapat dipertanggungjawabkan. Sebagai suatu konsensus yang dicapai oleh pemerintah, warga negara, dan sektor swasta bagi penyelenggaraan pemerintahan dalam suatu negara.

Menurut Sofian Effendi terdapat tiga pilar pokok yang mendukung kemampuan suatu bangsa dalam melaksanakan *good governance*, yaitu: pemerintah, masyarakat, dan pasar atau dunia usaha.

### **Prinsip-prinsip Good Governance**

Ada beberapa pendapat mengenai prinsip-prinsip *Good Governance* menurut *United Nation Development Programme* (UNDP) yang mengemukakan bahwa karakteristik atau prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik meliputi:

**Tabel 1.3 Prinsip-Prinsip *Good Governance* menurut UNDP**

No	Prinsip	Keterangan
1	Partisipasi	Setiap warga masyarakat harus memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan, sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya.
2	Aturan Hukum	Kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan, dan dipatuhi secara utuh terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia.
3	Transparansi	Harus dibangun dalam kerangka kebebasan aliran informasi. Berbagai proses, kelembagaan, dan informasi harus dapat diakses bebas oleh masyarakat yang membutuhkan. Terutama informasi mengenai pelaporan pelayanan publik.
4	Daya Tanggap	Setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani para <i>stakeholders</i> .

5	Berorientasi Konsensus	Bertindak sebagai mediator bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau dimungkinkan juga dapat diberlakukan terhadap berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.
6	Berkeadilan	Pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang sama baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan dan memelihara kualitas hidupnya.
7	Efektivitas dan Efisiensi	Setiap proses kegiatan dan kelembagaan diarahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dari berbagai sumber yang tersedia.
8	Akuntabilitas	Para pengambil keputusan dalam organisasi sektor publik, swasta, dan masyarakat memiliki pertanggungjawaban kepada publik, sebagaimana halnya kepada pemilik <i>stakeholders</i> .
9	Bervisi Strategis	Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan yang baik dan pembangunan kualitas manusia.

Sumber: United Nation Development Programme (UNDP)

Memberi gambaran pelayanan publik yang berciri pemerintahan yang baik ada empat prinsip *Good Governance* menurut UNDP yang harus dipatuhi oleh setiap lembaga, yaitu: akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, dan kepatuhan aturan hukum.

### 1.5.2 Good Corporate Governance

*Good corporate governance* (GCG) secara definitif merupakan sistem yang mengatur dan mengendalikan perusahaan yang menciptakan nilai tambah (*value added*) untuk semua *stakeholders*. Ada dua hal yang ditekankan dalam konsep ini, pertama pentingnya hak pemegang saham untuk memperoleh informasi dengan benar dan tepat waktu. Kedua, kewajiban perusahaan untuk melakukan pengungkapan secara akurat, tepat waktu, transparan terhadap semua informasi kinerja perusahaan, kepemilikan, dan *stakeholders*.

Ada empat komponen utama yang diperlukan dalam konsep *Good Corporate Governance* yaitu: kesetaraan, transparansi, akuntabilitas, dan pertanggungjawaban. Keempat komponen tersebut penting karena penerapan prinsip *good corporate governance* secara konsisten terbukti dapat meningkatkan kualitas laporan keuangan dan juga dapat menjadi penghambat aktivitas rekayasa kinerja yang mengakibatkan laporan keuangan tidak menggambarkan nilai fundamental perusahaan.

Konsep *Good Corporate Governance* baru populer di Asia di tahun 2000-an. Padahal konsep ini relatif berkembang sejak tahun 1990-an. Pada dasarnya prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* sama dengan prinsip *Good Governance* hanya saja perbedaannya *Good Corporate Governance* kebanyakan dijalankan oleh perusahaan baik itu milik negara, daerah, maupun swasta. Secara umum prinsip dasar *good corporate governance* yaitu:

1. Transparansi, yaitu keterbukaan akses informasi dalam melaksanakan proses pengambilan keputusan dan keterbukaan dalam mengemukakan informasi materiil dan relevan mengenai perusahaan.
2. Akuntabilitas, yaitu kejelasan fungsi, struktur, sistem, dan pertanggungjawaban organ perusahaan sehingga pengelolaan perusahaan terlaksana secara efektif.
3. Pertanggungjawaban (responsibilitas), kesesuaian dan kepatuhan di dalam pengelolaan perusahaan terhadap prinsip korporasi yang sehat serta peraturan perundangan yang berlaku.
4. Independensi (kemandirian), yaitu suatu keadaan dimana perusahaan dikelola secara profesional tanpa benturan kepentingan dan pengaruh atau tekanan dari pihak

manajemen yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan prinsip korporasi yang sehat.

5. Kesetaraan (*fairness*), yaitu perlakuan yang adil dan setara di dalam memenuhi hak-hak stakeholders yang timbul berdasarkan perjanjian serta peraturan perundangan yang berlaku.

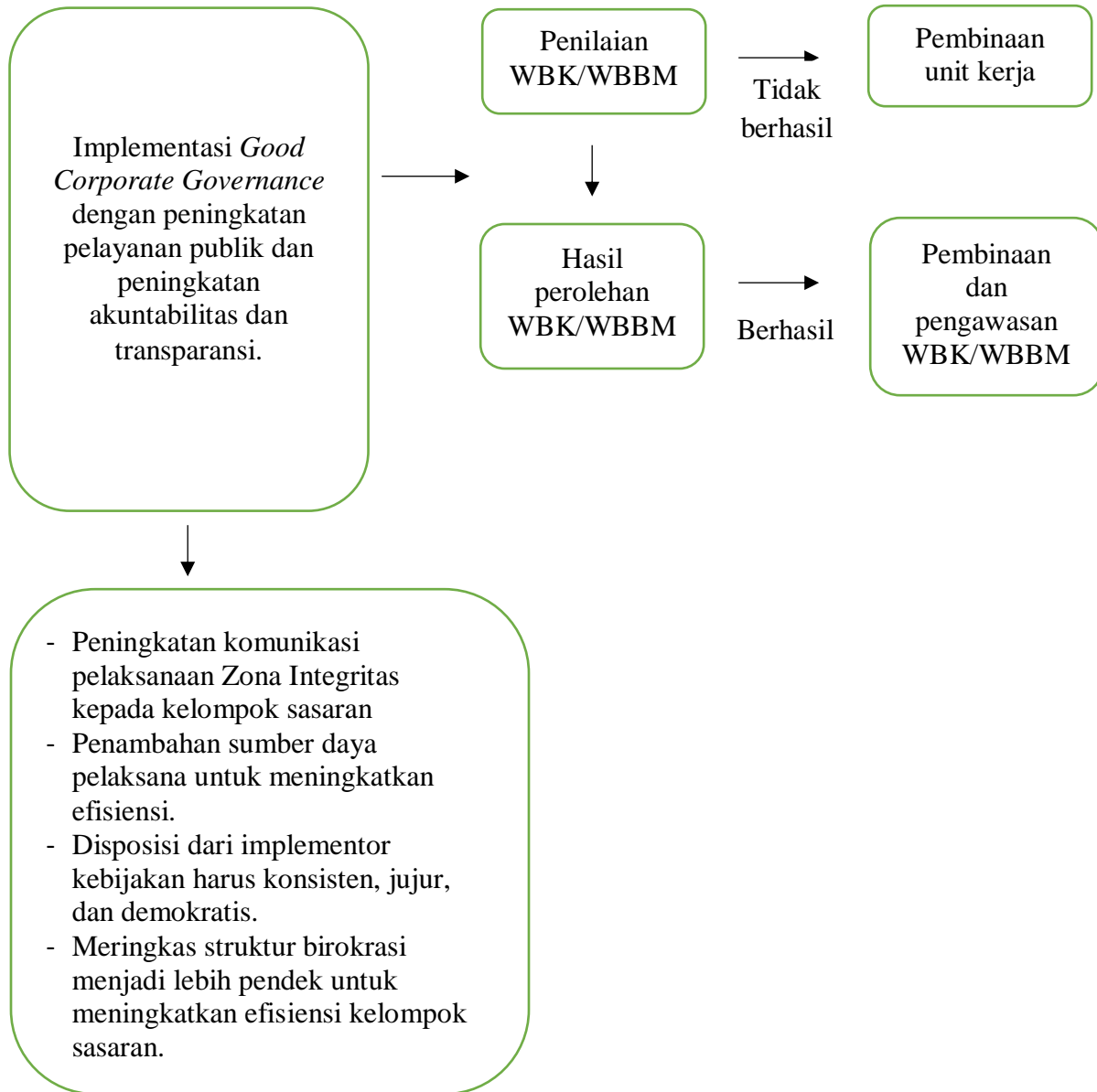
Esensi dari *Good Corporate Governance* adalah peningkatan kinerja perusahaan melalui supervisi atau pemantauan kinerja manajemen dan adanya akuntabilitas manajemen terhadap pemangku kepentingan yang lain.

### **1.5.3 Kerangka Pikir**

Penerapan prinsip *Good Corporate Governance* yang harus dilakukan oleh seluruh pihak dan lini bagian di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro karena rumah sakit adalah instansi pemerintah yang berorientasi pelayanan publik. Hal ini dilakukan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Penerapan prinsip-prinsip GCG di lingkungan kerja merupakan salah satu upaya untuk pencegahan tindak pidana korupsi yang telah dibuktikan dengan penghargaan oleh KemenPAN-RB sebagai lembaga yang mendapat predikat Zona Integritas WBK/WBBM. Dengan hal itu telah membuktikan bahwa RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro telah membuat upaya yang baik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan membuat wilayahnya bersih dari korupsi.



**Bagan 1.1 Kerangka Pikir**



## **1.6 OPERASIONAL KONSEP**

### **1.6.1 Implementasi Kebijakan**

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Rangkaian implementasi kebijakan dapat diamati dengan jelas yaitu dimulai dari program, ke proyek dan ke kegiatan.

Menurut teori George C. Edward, implementasi kebijakan dipengaruhi empat variabel, yaitu:

1. Komunikasi, yaitu keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target group), sehingga akan mengurangi distorsi implementasi.
2. Sumberdaya, meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif. Sumber daya tersebut dapat berwujud sumber daya manusia, misalnya kompetensi implementor dan sumber daya finansial.
3. Disposisi, adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka implementor tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika

implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan juga menjadi tidak efektif

4. Struktur Birokrasi, Struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek dari struktur organisasi adalah Standard Operating Procedure (SOP) dan fragmentasi. Struktur organisasi yang terlalu panjang akan cenderung melemahkan pengawasan dan menimbulkan red-tape, yakni prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks, yang menjadikan aktivitas organisasi tidak fleksibel.

Selanjutnya dalam peningkatan Zona Integritas WBK/WBBM, peran implementor akan dijabarkan dalam kebijakan dan program kerja yang dibuat untuk menyukseskan penguatan Zona Integritas WBK/WBBM.

### **1.6.2 Zona Integritas WBK/WBBM**

Pembangunan Zona Integritas WBK/WBBM oleh instansi pemerintah mencerminkan komitmen untuk menyelenggarakan birokrasi bersih dan bebas korupsi yang selaras dengan reformasi birokrasi. Selain itu, ada upaya yang dilakukan oleh instansi tersebut untuk memperbaiki dan meningkatkan layanan kepada masyarakat serta penguatan akuntabilitas dan transparansi informasi. Hal ini dapat menguntungkan masyarakat karena instansi pemerintah berlomba-lomba untuk memberikan pelayanan terbaik dan mengupayakan instansi yang bersih dari tindak pidana korupsi, kolusi, dan nepotisme sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang optimal.

Setelah instansi atau lembaga publik memperoleh predikat WBK/WBBM bukan berarti pembangunan Zona Integritas bebas korupsi berhenti sampai di situ. Justru hal ini

harus menjadi acuan instansi untuk semakin mengoptimalkan pelayanan publiknya dan penerapan prinsip-prinsip *Good Corporate Governance* harus dilakukan secara berkelanjutan. Pelayanan publik yang berkualitas harus mengandung unsur-unsur:

1. Kecakapan atau kehandalan petugas pelayanan dengan menggunakan keterampilan serta pengetahuan pelayanan yang dibutuhkan sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan. Petugas pelayanan memiliki kualifikasi pendidikan dan berpengalaman di bidangnya, menaati peraturan disiplin kode etik yang berlaku.
2. Keramahan, yang termasuk di dalamnya kesabaran, penuh perhatian, empati, persahabatan antara petugas dan pelanggan/masyarakat yang dilayani walaupun tidak perlu berlebihan.
3. Keterbukaan, pelanggan/masyarakat dapat mengetahui semua informasi yang mereka butuhkan dengan mudah, meliputi tata cara, prosedur, syarat-syarat, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, dan lain-lain. Hal ini dapat diakses melalui *website*, papan informasi, maupun brosur.
4. Nyata, segala sesuatu nyata atau berwujud dengan baik, misalnya kelengkapan fasilitas untuk menunjang pelayanan, petugas yang cakap dan sumber daya yang memenuhi.

Selanjutnya dalam mempertahankan predikat WBK/WBBM perlu dilakukan penguatan akuntabilitas. Menurut Koppell, akuntabilitas memiliki lima dimensi, yaitu: transparansi, liabilitas, kontrol, responsibilitas, dan responsif. Kelima kategori tersebut tidaklah *manually exsclusive*, yaitu organisasi bisa saja akuntabel dilihat dari beberapa pandangan. Dalam penelitian ini akuntabilitas organisasi dilihat dari tiga dimensi, yaitu:

1. **Transparansi**, adalah nilai utama dari akuntabilitas dimana individu atau organisasi dikatakan akuntabel apabila mampu menjelaskan atau menilai tindakan dan aksinya. Instansi dapat memfasilitasi masyarakat mengetahui dan memperoleh informasi publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. Instansi dapat mengklasifikasikan informasi yang dapat dibuka untuk publik maupun tidak dapat dibuka untuk publik. Kemudian berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 29 Tahun 2014 tentang Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (SAKIP), setiap instansi pemerintah wajib membuat Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) yang merupakan produk akhir SAKIP yang meliputi rencana strategis, perjanjian kinerja, pengukuran kinerja, pengelolaan data kinerja, pelaporan kinerja, serta review dan evaluasi kinerja.
2. **Liabilitas**, yaitu individu dan organisasi harus bertanggungjawab akan tindakan dan aksinya. Memberikan ganjaran, serta hukuman ketika terjadi pelanggaran, dan memberikan penghargaan ketika individu memberikan kesuksesan.
3. **Responsibilitas**, yaitu konsep yang berkenaan dengan standar profesional dan kompetensi teknis yang dimiliki administrator birokrasi publik dalam menjalankan tugasnya. Pegawai harus mampu menjalankan tugas yang diberikan secara profesional dalam segala situasi.

## **1.7 METODE PENELITIAN**

### **1.7.1 Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini teknik atau metode yang digunakan untuk pengumpulan data dengan menggunakan metode campuran, yaitu gabungan antara metode kualitatif dan

metode kuantitatif. Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis desain *sequential explanatory designs*. *Sequential explanatory designs* adalah metode penelitian kombinasi yang menggabungkan metode penelitian kuantitatif dan kualitatif secara berurutan, di mana pada tahap pertama penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif dan pada tahap kedua dilakukan dengan metode kualitatif (Sugiyono 2014:486).

Dalam penelitian ini, Data kuantitatif berperan untuk memperoleh data terukur yang bersifat deskriptif, komparatif, dan asosiatif. Data kualitatif berperan untuk membuktikan, memperdalam, memperluas, memperlemah, dan menggugurkan data kuantitatif yang telah diperoleh. Dalam penelitian ini, data kuantitatif digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh pelaksanaan *good corporate governance* terhadap penilaian kepuasan pasien terhadap pelayanan kesehatan di RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro, sedangkan data kualitatif digunakan untuk melihat bagaimana implementasi *good corporate governance* mempengaruhi hasil penilaian KPK, KemenPAN-RB, dan Ombudsman dalam RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro untuk mempertahankan Zona Integritas WBK/WBBM.

#### **1.7.1.1 Kualitatif Data**

Data ini diperoleh melalui wawancara dengan tujuan untuk mendapat informasi dari sumber atau subyek penelitian. Wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih di suatu tempat, di mana dalam pertemuan itu ada pewawancara yang menanyai dan informan atau narasumber sebagai pihak yang menjawab.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur di mana wawancara dilakukan secara fleksibel dengan peneliti mengajukan pertanyaan sesuai daftar yang telah dibuat menggunakan teori yang berkaitan namun tidak

memungkiri jika peneliti mengajukan pertanyaan lain yang berhubungan namun tidak ada di dalam daftar.

### 1.7.1.2 Kuantitatif Data

Pengumpulan data yang digunakan adalah dengan menggunakan kuesioner yang diberikan kepada pasien atau keluarga yang pernah menggunakan jasa perawatan dari RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro baik itu pasien rawat jalan maupun rawat inap. Penentuan populasi dan sampel diperlukan sebelum menyebar kuesioner.

a) Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi penelitian adalah pasien RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro.

b) Sampel

Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik *accidental sampling* digunakan untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini. Teknik *accidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu pasien yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti. Hal ini disebabkan jumlah populasi yang banyak dan tersebar di Kota Semarang dan beberapa kota/kabupaten yang berdekatan dengan Semarang seperti Demak, Purwodadi, dan yang lain. Jumlah sampel yang diambil didapatkan dengan rumus sebagai berikut:

$$n = (0.25) \left( \frac{Z_{\alpha/2}}{\varepsilon} \right)^2$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel.

$Z_{\alpha/2}$  = Nilai yang didapat dari tabel normal atas tingkat keyakinan (tingkat keyakinan 90%= 1,645)

$\varepsilon$  = Kesalahan penarikan sampel

Berdasarkan rumus di atas maka jumlah sampel dalam penelitian ini:

$$n = (0.25) \left( \frac{Z_{\alpha/2}}{\varepsilon} \right)^2$$

$$n = (0.25) \left( \frac{1.645}{0.1} \right)^2$$

$$n = (0.25)(16.45)^2$$

$$n = (0.25)(270.6025)$$

n= 67.65, dibulatkan menjadi 68.



### **1.7.2 Lokasi Penelitian**

Penetapan lokasi penelitian sangat penting dalam rangka mempertanggungjawabkan data yang diperoleh. Untuk itu, peneliti memilih lokasi yaitu RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro.

### **1.7.3 Subyek Penelitian**

Subjek yang dimaksud dalam penelitian ini adalah, narasumber untuk menjawab rumusan masalah yaitu kualitas pelayanan RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro setelah memperoleh predikat WBK menurut pasien dan/atau keluarga pasien dan implementasi pengelolaan konsep *Good Corporate Governance* dalam peningkatan pelayanan publik di RSUD Wongsonegoro guna mempertahankan predikat Zona Integritas Wilayah Bebas Korupsi dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani, maka didapat subyek penelitiannya yaitu:

1. Pasien atau keluarga pasien RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro.
2. Petinggi RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro.

### **1.7.4 Jenis Data**

Dalam penelitian campuran, jenis data yang digunakan penulis adalah grafik yang telah diolah dengan Microsoft Excel dengan menggunakan data yang diperoleh penulis dari subjek penelitian dengan mengisi kuesioner yang telah diberikan penulis. Serta menggunakan data yang berupa teks yang didapat dari hasil wawancara dengan petinggi rumah sakit yang telah dianalisis dan studi pustaka dari hasil LAKIP, Renstra yang telah dibuat oleh RSUD K.R.M.T. Wongsonegoro sebagai laporan periodik tahunan.

### 1.7.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sutopo (2006:9) teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dibagi menjadi dua cara yaitu interaktif dan non-interaktif, di mana dalam penelitian ini, peneliti menggunakan semua metode. Namun pada teknik pengumpulan data peneliti menggunakan:

#### 1. Teknik Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih di suatu tempat, di mana dalam pertemuan itu ada pewawancara yang menanyai dan informan atau narasumber sebagai pihak yang menjawab.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara semi-terstruktur di mana wawancara dilakukan secara fleksibel dengan peneliti mengajukan pertanyaan sesuai daftar yang telah dibuat menggunakan teori yang berkaitan namun tidak memungkiri jika peneliti mengajukan pertanyaan lain yang berhubungan namun tidak ada di dalam daftar.

#### 2) Studi Literatur

Studi literatur adalah teknik pengumpulan data dengan mempelajari data yang berhubungan dengan variabel penelitian seperti buku, jurnal, *annual report*, *pers release*, catatan, transkrip, notulensi rapat, dan sebagainya.

#### 3) Kuesioner

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan mencari mencari informasi dari responden penelitian dengan cara mengisi pertanyaan-pertanyaan terkait masalah penelitian yang telah diberikan peneliti.



## 1.7.6 Analisis Dan Interpretasi Data

### 1.7.6.1 Analisis Kuantitatif

#### 1. Pengujian Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Sugiyono (2008: 102) adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Instrumen yang digunakan untuk variabel penelitian itu harus teruji validitas dan reliabilitasnya.

Instrumen yang digunakan adalah angket tertutup dengan bentuk Skala Likert. Sugiyono (2008: 93) menyatakan bahwa :

“Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur, dijabarkan menjadi indikator variabel.”

Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang berupa pernyataan atau pertanyaan. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala Likert akan diberi bobot dengan menggunakan ukuran ordinal, yaitu:

**Tabel 1.4 Skor Jawaban Responden dengan Skala Likert**

<b>Jawaban Responden</b>	<b>Skor</b>
Sangat Tidak Baik	1
Tidak Baik	2
Cukup Baik	3
Baik	4
Sangat Baik	5

### **1.7.6.2 Analisis Kualitatif**

Analisis data kualitatif dilakukan apabila data empiris yang diperoleh adalah data kualitatif berupa kumpulan berwujud kata-kata dan bukan rangkaian angka serta tidak dapat disusun dalam kategori-kategori/struktur klasifikasi. Data bisa saja dikumpulkan dalam aneka macam cara (observasi, wawancara, intisari dokumen, pita rekaman) dan biasanya diproses terlebih dahulu sebelum siap digunakan (melalui pencatatan, pengetikan, penyuntingan, atau alih-tulis), tetapi analisis kualitatif tetap menggunakan kata-kata yang biasanya disusun ke dalam teks yang diperluas, dan tidak menggunakan perhitungan matematis atau statistika sebagai alat bantu analisis. Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Terjadi secara bersamaan berarti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagai sesuatu yang saling jalin menjalin merupakan proses siklus dan interaksi pada saat sebelum, selama, dan sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut analisis (Ulber Silalahi, 2009: 339). Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian kualitatif mencakup transkrip hasil wawancara, reduksi data, analisis, interpretasi data dan triangulasi. Dari hasil analisis data yang kemudian dapat ditarik kesimpulan. berikut ini adalah teknik analisis data yang digunakan oleh peneliti:

#### **2. Reduksi Data**

Reduksi data bukanlah suatu hal yang terpisah dari analisis. Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstraksian, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan. Kegiatan reduksi data berlangsung terus-menerus, terutama selama proyek yang berorientasi

kualitatif berlangsung atau selama pengumpulan data. Selama pengumpulan data berlangsung, terjadi tahapan reduksi, yaitu membuat ringkasan, mengkode, menelusuri tema, membuat gugus-gugus, membuat partisi, dan menulis memo. Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa sehingga kesimpulan-kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi. Reduksi data atau proses transformasi ini berlanjut terus sesudah penelitian lapangan, sampai laporan akhir lengkap tersusun. Jadi dalam penelitian kualitatif dapat disederhanakan dan ditransformasikan dalam aneka macam cara: melalui seleksi ketat, melalui ringkasan atau uraian singkat, menggolongkan dalam suatu pola yang lebih luas, dan sebagainya.

### **3. Triangulasi Data**

Selain menggunakan reduksi data peneliti juga menggunakan teknik Triangulasi sebagai teknik untuk mengecek keabsahan data. Dimana dalam pengertiannya triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain dalam membandingkan hasil wawancara terhadap objek penelitian (Moloeng, 2004:330) Triangulasi dapat dilakukan dengan menggunakan teknik yang berbeda (Nasution, 2003:115) yaitu wawancara, observasi, kuesioner, dan dokumen. Triangulasi ini selain digunakan untuk mengecek kebenaran data juga dilakukan untuk memperkaya data. Menurut Nasution, selain itu triangulasi juga dapat berguna untuk menyelidiki validitas tafsiran peneliti terhadap data, karena itu triangulasi bersifat reflektif. Denzin (dalam Moloeng, 2004), membedakan empat macam triangulasi diantaranya dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Pada penelitian ini, dari keempat macam triangulasi tersebut, peneliti hanya menggunakan teknik pemeriksaan

dengan memanfaatkan sumber. Triangulasi dengan sumber artinya membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda dalam penelitian campuran (Patton,1987:331).

Adapun untuk mencapai kepercayaan itu, maka ditempuh langkah sebagai berikut :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Menganalisis data hasil pengisian kuesioner dari responden.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
4. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
5. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan masyarakat dari berbagai kelas.
6. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Sementara itu, dalam catatan Tedi Cahyono dilengkapi bahwa dalam riset kualitatif triangulasi merupakan proses yang harus dilalui oleh seorang peneliti disamping proses lainnya, dimana proses ini menentukan aspek validitas informasi yang diperoleh untuk kemudian disusun dalam suatu penelitian. teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lain. Model triangulasi diajukan untuk menghilangkan dikotomi antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif sehingga benar-benar ditemukan teori yang tepat. Murti B., 2006 menyatakan bahwa tujuan umum dilakukan triangulasi adalah untuk meningkatkan kekuatan teoritis, metodologis, maupun interpretatif dari sebuah riset.

Dengan demikian triangulasi memiliki arti penting dalam menjembatani dikotomi riset kualitatif dan kuantitatif, sedangkan menurut Yin R.K, 2003 menyatakan bahwa pengumpulan data triangulasi (triangulation) melibatkan observasi, wawancara dan dokumentasi. Penyajian data merupakan kegiatan terpenting yang kedua dalam penelitian kualitatif. Penyajian data yaitu sebagai sekumpulan informasi yang tersusun member kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan (Ulber Silalahi, 2009: 340). Penyajian data yang sering digunakan untuk data kualitatif pada masa yang lalu adalah dalam bentuk teks naratif dalam puluhan, ratusan, atau bahkan ribuan halaman. Akan tetapi, teks naratif dalam jumlah yang besar melebihi beban kemampuan manusia dalam memproses informasi. Manusia tidak cukup mampu memproses informasi yang besar jumlahnya; kecenderungan kognitifnya adalah menyederhanakan informasi yang kompleks ke dalam kesatuan bentuk yang disederhanakan dan selektif atau konfigurasi yang mudah dipahami. Penyajian data dalam kualitatif sekarang ini juga dapat dilakukan dalam berbagai jenis matriks, grafik, jaringan, dan bagan. Semuanya dirancang untuk menggabungkan informasi yang tersusun dalam suatu bentuk yang padu padan dan mudah diraih. Jadi, penyajian data merupakan bagian dari analisis.

#### **4. Menarik Kesimpulan**

Kegiatan analisis ketiga adalah menarik kesimpulan dan verifikasi. Ketika kegiatan pengumpulan data dilakukan, seorang penganalisis kualitatif mulai mencari arti benda-benda, mencatat keteraturan, pola-pola, penjelasan, konfigurasi-konfigurasi yang mungkin, alur sebab akibat, dan proposisi. Kesimpulan yang mula-mulanya belum jelas akan meningkat menjadi lebih terperinci. Kesimpulan-kesimpulan final akan muncul bergantung pada besarnya kumpulan-kumpulan catatan lapangan, pengkodeannya,



penyimpanan, dan metode pencarian ulang yang digunakan, kecakapan peneliti, dan tuntutan pemberi dana, tetapi sering kali kesimpulan itu telah sering dirumuskan sebelumnya sejak awal.

