

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Indonesia sebagai negara berkembang tidak luput dari adanya permasalahan, salah satu permasalahan tersebut yaitu adanya Pungutan Liar (pungli). Presiden Joko Widodo dalam upaya menanggulangi pungli, menginstruksikan pembentukan Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar (Satgas Saber Pungli) melalui Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 87 Tahun 2016 tentang Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar untuk melaksanakan pemberantasan pungutan liar secara efektif dan efisien dengan nmengoptimalkan pemanfaatan personil, satuan kerja dan sarana prasarana baik yang berada di instansi vertikal atau perangkat daerah. Satgas Saber Pungli dan UPP (Unit Pelaksana Proyek) sudah terbentuk sebanyak 583 Satgas Saber Pungli dengan berbagai tingkatan sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar**

<b>Tingkat</b>	<b>Jumlah</b>
Satgas Saber Pungli Tingkat Pusat	1
Satgas Saber Pungli Tingkat Kementerian/Lembaga	52
Satgas Saber Pungli Tingkat Provinsi	34
Satgas Saber Pungli Tingkat Kabupaten/Kota	496

Sumber: Laporan Pencapaian Satgas Saber Pungli RI Tahun 2016-2019

Satgas Saber Pungli telah menyebar di seluruh Indonesia baik di tingkat kementerian/lembaga sebanyak 52, provinsi sebanyak 34, dan kabupaten/kota sebanyak 496 dengan harapan agar masyarakat lebih mudah dalam menyampaikan laporan/aduan terkait adanya pungli yang terjadi di tengah masyarakat dan agar

laporan/aduan tersebut dapat segera ditindaklanjuti. Satgas Saber Pungli hingga saat ini telah mengumpulkan barang bukti berupa uang hasil OTT sejumlah Rp. 322.372.491.564.

Satgas Saber Pungli telah menerima laporan/aduan pada 28 Oktober 2016 sampai 31 Maret 2019 sebesar 36.880 laporan/aduan. Laporan/aduan dari masyarakat tersebut meliputi berbagai sektor sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Sektor dalam Laporan/Aduan Masyarakat Tahun 2016-2019**

No.	Masalah	Jumlah (%)
1.	Pelayanan Masyarakat	52
2.	Pendidikan	20
3.	Hukum	8
4.	Perijinan	5
5.	Kepegawaian	5
6.	Pengadaan barang dan jasa	5
7.	Lain-lain	5

Sumber: Laporan Pencapaian Satgas Saber Pungli RI Tahun 2016-2019

Laporan/aduan masyarakat paling tinggi dari sektor pelayanan masyarakat sebanyak 52%, pendidikan sebanyak 20%, hukum sebanyak 8%, perijinan, kepegawaian, dan pengadaan barang dan jasa sebanyak 5% dengan instansi yang sering dilaporkan oleh masyarakat seperti Kementerian dalam Negeri, Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Kepolisian Republik Indonesia, Kementerian Perhubungan, dan Kementerian Agraria dan Tata Ruang, Badan Pertahanan Nasional.

Ombudsman RI melakukan kajian mengenai kinerja Satgas Saber Pungli baik tingkat provinsi dan kabupaten/kota pada April 2018 dengan fokus penelitian

yaitu penanganan perkara, hasil penanganan, pembiayaan, dan kerugian negara yang berhasil diselamatkan. Ombudsman menilai bahwa kinerja Satgas Saber Pungli di berbagai wilayah tidak efektif dan tidak optimal. Ketidakefektifan tersebut disebabkan oleh beberapa permasalahan yang dikeluhkan UPP Provinsi dan UPP Kabupaten/Kota sebagai berikut:

**Tabel 1.3**  
**Permasalahan Satgas Saber Pungli**

No.	Masalah	Jumlah (%)
1.	Anggaran	34
2.	Koordinasi	19
3.	Tumpang tindih jabatan	10
4.	Sarana dan prasarana	9
5.	SOP	7
6.	Instansi lain tidak proaktif	3
7.	Kelengkapan laporan dan berkas	3
8.	Program pencegahan belum berjalan	2
9.	<i>Call Center</i>	2
10.	Kondisi Geografis	2
11.	Kurangnya perencanaan	2
12.	Jumlah personil	2
13.	OTT kurang maksimal	2
14.	Pembuktian unsur pasal	2
15.	Tertib administrasi	2

Sumber: Kajian Ombudsman RI kinerja Satgas Saber Pungli April Tahun 2018

Permasalahan Satgas Saber Pungli di berbagai wilayah yang paling sering ditemui adalah anggaran sebanyak 34%. Ombudsman RI juga menyoroti belum

optimalnya koordinasi pada Satgas Saber Pungli sebanyak 19%, tumpang tindih jabatan sebanyak 10%, serta sarana dan prasarana sebanyak 9%.

Kebijakan Presiden Joko Widodo terkait pembentukan Satgas Saber Pungli ditindaklanjuti oleh Gubernur Jawa Tengah dengan membentuk Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah pada tanggal 22 November 2016 berdasarkan Keputusan Gubernur Nomor 700.1/8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar yang memiliki posko di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah dengan tujuan sebagai berikut:

1. Tertanggulangnya praktik pungli yang dilakukan oleh aparatur negara dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Terbangunnya perubahan *mindset* aparatur negara dalam pelayanan masyarakat dengan prinsip *zero* pungli namun tetap mengutamakan pelayanan prima.
3. Terbangun dan terciptanya sikap tegas dan kesadaran masyarakat menolak segala bentuk pungli dan mematuhi aturan yang berlaku.

Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah menerima laporan/aduan dari masyarakat terkait pungli sebanyak 365 laporan/aduan dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1.4**  
**Laporan/Aduan Masyarakat Tahun 2016-2019**

No.	Laporan/Aduan	Jumlah		
		2016/2017	2017/2018	2018/2019
1.	Mendatangi Posko	2	1	-
2.	Surat pengaduan umum/ Limpahan satgas pusat	24	7	47

3.	<i>SMS/Email</i>	-	5	12
4.	<i>Call Center</i>	-	-	-
5.	<i>Website</i> Lapor Gubernur/ Pemprov	195	61	11
<b>Jumlah</b>		221	74	70

Sumber: Laporan Kegiatan UPP Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016-2019

Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah menerima laporan/aduan dari masyarakat baik mendatangi posko atau melalui surat pengaduan umum/limpahan satgas pusat, *SMS/email*, *call center*, dan *website* lapor gubernur/pemprov. Laporan/aduan masyarakat pada tahun 2016/2017 sebanyak 221 laporan/aduan. Data tersebut mengalami penurunan pada tahun 2017/2018 sebanyak 74 laporan/aduan dan sebanyak 70 pada tahun berikutnya. Hal ini menunjukkan bahwa rendahnya kesadaran masyarakat untuk melakukan pengaduan terkait pungli.

Kinerja Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah dianggap masih belum optimal dalam melaksanakan fungsi-fungsinya untuk mewujudkan visi serta misi Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah dapat dilihat dari pelaksanaan kegiatan dari fungsi intelijen, fungsi pencegahan, fungsi penindakan, dan fungsi yustisi yang dilakukan sendiri-sendiri tanpa adanya koordinasi dan kerjasama antar anggota satgas dari instansi masing-masing. Koordinasi merupakan proses pengintegrasian tujuan-tujuan dan kegiatan-kegiatan satuan-satuan yang terpisah dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien (Hariani, 2013:97). Tujuan organisasi akan mudah tercapai jika ada koordinasi dan kerjasama yang baik antar anggota organisasi. Koordinasi seharusnya dilakukan dalam pelaksanaan kegiatan yang dilakukan oleh Satgas Saber Pungli Provinsi

Jawa Tengah. Namun, selama ini pelaksanaan fungsi intelejen hanya dilakukan oleh satgas dari Badan Intelejen Negara Daerah Jawa Tengah, pelaksanaan fungsi yustisi hanya dilakukan oleh satgas dari Kejaksaan Provinsi Jawa Tengah, dan pelaksanaan fungsi pencegahan yaitu sosialisasi hanya dilakukan oleh satgas dari Inspektorat Provinsi Jawa Tengah, dan pelaksanaan fungsi penindakan yaitu OTT juga hanya dilakukan oleh Satgas dari Kepolisian Daerah Jawa Tengah.

Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah telah melakukan kegiatan sosialisasi sebanyak 8.803 kegiatan dengan rincian sebagai berikut:

**Gambar 1.1**  
**Kegiatan Sosialisasi Tahun 2016-2019**

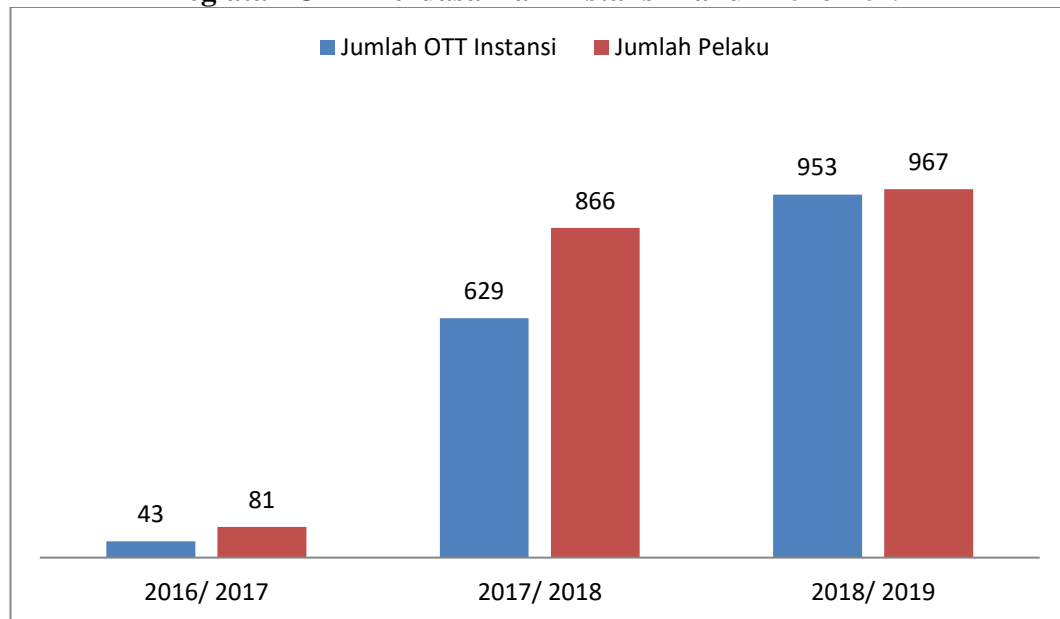


Sumber: Laporan Kegiatan UPP Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016-2019

Kegiatan sosialisasi yang dilakukan oleh Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2016/2017 sebanyak 200. Data tersebut mengalami peningkatan pada tahun 2017/2018 sebanyak 2537 kegiatan dan pada tahun 2018/2019 sebanyak 6066 kegiatan.

Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah telah melakukan kegiatan OTT berdasarkan instansi sebanyak 1.625 kasus kegiatan dengan rincian sebagai berikut:

**Gambar 1.2**  
**Kegiatan OTT Berdasarkan Instansi Tahun 2016-2019**

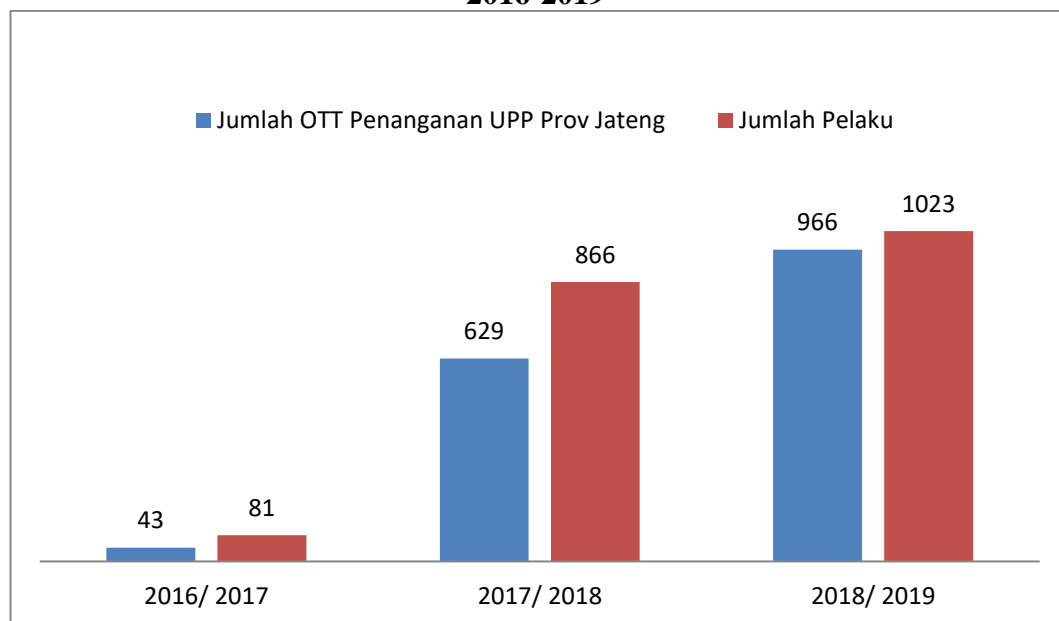


Sumber: Laporan Kegiatan UPP Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016-2019

Kegiatan OTT berdasarkan instansi yang dilakukan oleh Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2016/2017 sebanyak 43 kasus dengan 81 pelaku. Data tersebut mengalami peningkatan pada tahun 2017/2018 sebanyak 629 kasus dengan 866 pelaku dan pada tahun 2018/2019 sebanyak 953 kasus dengan 967 pelaku. Hal ini menunjukkan bahwa pungli terjadi di berbagai instansi di Provinsi Jawa Tengah berdasarkan laporan kegiatan tahun 2016-2019 instansi tersebut seperti BPN/ATR, Polri, Kelurahan, Disdukcapil, Kecamatan, Dinas Imigrasi, Dinas Kesehatan, DPRD, LAPAS, Dinas Pendidikan, Dinas Peternakan, Dinas Pertanian, Dinas Pariwisata, Dinas Perhubungan, Dinas Kelautan, Satpol PP, dan masyarakat/juru parkir.

Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah juga melakukan kegiatan OTT berdasarkan penanganan UPP Provinsi Jawa Tengah sebanyak 1.638 kegiatan dengan rincian sebagai berikut:

**Gambar 1.3**  
**Kegiatan OTT Berdasarkan Penanganan UPP Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016-2019**



Sumber: Laporan Kegiatan UPP Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah Tahun 2016-2019

Kegiatan OTT berdasarkan penanganan UPP Provinsi Jawa Tengah yang dilakukan oleh Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2016/2017 yaitu ada 43 kasus dengan 81 pelaku. Data tersebut mengalami peningkatan pada tahun 2017/2018 sebanyak 629 kasus dengan 866 pelaku dan pada 2018/2019 sebanyak 966 kasus dengan 1023 pelaku. Hal ini menunjukkan bahwa kegiatan pungli dilakukan secara sistematis dengan banyaknya pelaku dalam satu kasus. Sekretaris II Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah mengatakan bahwa kenaikan jumlah OTT pada tahun 2016/2017 dan tahun 2017/2018 yang signifikan disebabkan oleh belum adanya integrasi data, terlebih sampai saat ini



hanya satgas dari Kepolisian Daerah Provinsi Jawa Tengah saja yang melakukan OTT dan pelaporan datanya dilakukan setiap hari melalui aplikasi *whatsapp*. Sehingga, Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah mengalami kesulitan dalam pembuatan laporan jumlah OTT yang menyebabkan kurang lengkapnya laporan dan data pelaksanaan kegiatan. Hal yang sama juga terjadi pada data laporan/aduan masyarakat dan kegiatan sosialisasi. Koordinasi yang belum optimal menyebabkan masalah pada pengumpulan, pengolahan, penyajian data dan informasi. Hal ini bertolakbelakang dengan misi Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah untuk mengkoordinasikan, merencanakan dan melaksanakan kegiatan pemberantasan pungutan liar, serta membangun sistem pengumpulan, pengolahan, penyajian data dan informasi dari kementerian atau lembaga dan pihak lain yang terkait dengan menggunakan teknologi informasi.

Kinerja organisasi yang telah dilaksanakan dengan tingkat pencapaian tertentu seharusnya sesuai dengan visi misi yang telah ditetapkan sebagai landasan untuk melakukan tugas yang diemban, dengan demikian kinerja (*performance*) bisa dinilai melalui tingkat pencapaian hasil atau *the degrees of accomplishment* (Keban, 2008:210).

Penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang (Studi Kasus di UPTD Kampoeng Wisata Taman Lele)” menggunakan metode penelitian kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja organisasi pada UPTD Kampoeng Wisata Taman Lele. Penelitian ini menggunakan indikator dari Dwiyanto yaitu kualitas layanan, responsivitas, dan akuntabilitas serta dari Kumorotomo yaitu

efektif dan efisien dalam mengukur kinerja organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja organisasi UPTD Kampoeng Wisata Taman Lele belum optimal dilihat dari dimensi kualitas layanan yaitu ketersediaan sarana prasarana rekreasi yang masih kurang, pada dimensi responsivitas yaitu belum adanya wadah pengaduan, pada dimensi tanggung jawab yaitu belum adanya prosedur standarisasi usaha taman rekreasi, pada dimensi akuntabilitas, yaitu belum tercapainya target kinerja organisasi, pada dimensi efektivitas yaitu belum tercapainya target jumlah pendapatan dan kunjungan wisatawan, dan pada dimensi efisiensi yaitu jumlah anggaran operasional dan perawatan terbatas serta jumlah sumber daya manusia yang kurang (Kurniati, 2015).

Penelitian yang berjudul “Analisis Kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara dalam Upaya Pengembangan Obyek Wisata Karimunjawa” sejalan dengan penelitian sebelumnya menggunakan metode kualitatif bertujuan untuk menganalisis kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara dalam upaya pengembangan Obyek Wisata Karimunjawa dan faktor pendukung serta penghambat kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara dalam upaya pengembangan Obyek Wisata Karimunjawa. Penelitian ini menggunakan teori dari Dwiyanto yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggung jawab, dan akuntabilitas dalam mengukur kinerja organisasi serta menggunakan faktor kinerja organisasi dari Dwiyanto yaitu faktor sumber daya manusia dan sarana prasarana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara tidak optimal. Hal ini dibuktikan dengan masalah yang ada pada indikator produktivitas yaitu tidak

adanya gagasan baru yang dapat menunjang perkembangan pariwisata Karimunjawa, pada indikator kualitas layanan yaitu penggunaan website yang belum maksimal, pada indikator responsivitas yaitu respon terhadap masyarakat belum maksimal, pada indikator responsibilitas yaitu banyak program yang tidak dilaksanakan namun terealisasi di dalam laporan, dan pada indikator akuntabilitas yaitu hanya membuat LAKIP sebagai laporan pertanggungjawaban yang tidak bisa diakses oleh semua orang. Faktor sarana prasarana yaitu sarana dan prasarana yang disediakan kurang serta pada faktor sumber daya manusia yaitu masih banyak pegawai yang tidak sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya (Asilya, 2018).

Penelitian yang berjudul “Analisis Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Blora dalam Penanganan Pedagang Kaki Lima” memiliki keselarasan dengan penelitian sebelumnya yang menggunakan indikator dari Dwiyanto yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas dalam mengukur kinerja organisasi. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja Satpol PP Kabupaten Blora dalam penanganan Pedagang Kaki Lima di Kabupaten Blora. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Satpol PP dalam menangani PKL belum maksimal dilihat dari dimensi kinerja produktivitas yaitu minimnya jumlah personil dan anggaran, pada dimensi kualitas layanan yaitu layanan yang diberikan berupa penertiban sudah terlaksana, pada dimensi responsivitas yaitu aspirasi PKL untuk direlokasi belum diwujudkan Satpol PP, pada dimensi

responsibilitas yaitu penegakan perda dalam penerapan sanksi, dan pada dimensi akuntabilitas yaitu pengelolaan website belum optimal (Utomo, 2017).

Perbedaan penelitian di atas dengan penelitian ini terletak pada locus, teori kinerja organisasi yang digunakan serta faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi.

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanakan kegiatan dari fungsi intelijen, pencegahan, penindakan, dan yustisi dilakukan sendiri-sendiri tanpa adanya koordinasi.
2. Pengumpulan, pengolahan, penyajian data dan informasi pelaksanaan kegiatan dari fungsi intelijen, pencegahan, penindakan, dan yustisi belum optimal karena belum adanya integrasi data.

Permasalahan di atas menjadi alasan pentingnya dilakukan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian ini yaitu mengapa kinerja Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar Provinsi Jawa Tengah belum berjalan dengan optimal.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar Provinsi Jawa Tengah?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat kinerja Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar Provinsi Jawa Tengah?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kinerja Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar Provinsi Jawa Tengah.
2. Untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kinerja Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar Provinsi Jawa Tengah.

### **1.4 Kegunaan Penelitian**

#### **1.4.1 Kegunaan Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai teori-teori manajemen publik terutama terkait kinerja Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar Provinsi Jawa Tengah.

#### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Kegunaan praktis dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi peneliti

Penelitian ini dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

2. Bagi instansi terkait

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai bagaimana kinerja Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar Provinsi Jawa Tengah.

3. Bagi pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai kinerja Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar Provinsi Jawa Tengah.

## 1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya menjadi referensi bagi penulis dalam melakukan penelitian ini. Penelitian-penelitian tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

Penelitian dengan judul *High Performance Work System and Organizational Values:Resource-based View Considerations* menggunakan metode penelitian kuantitatif bertujuan untuk menemukan apakah sistem nilai organisasi yang dipilih benar-benar mencakup komponen atau kata kunci HPWS seperti yang diidentifikasi dalam literatur. Penelitian ini menggunakan teori dari Evans dan Davis yaitu pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan dalam mengukur kinerja organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen *senior focal* secara terbuka mengartikulasikan dan mengumumkan cukup banyak HPWS mereka, yang mereka klaim untuk capai dalam pernyataan nilai inti mereka. Di antara item HPWS, otonomi karyawan, partisipasi dan berbagi informasi, peningkatan kualitas dan desain kerja tim serta pengembangan karyawan, fleksibilitas dan upah berbasis kinerja serta penilaian berorientasi hasil diartikulasikan sebagai item yang paling sering dalam pernyataan nilai organisasi. Perbedaan terletak pada locus, fokus, dan teori kinerja organisasi. Penelitian ini juga akan menganalisis kinerja organisasi serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi (Ozcelik, Aybas, & Uyagil, 2016).

Penelitian dengan judul *The Aspects of Performance Measurement in Public Sector Organization* menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teori dari *Malcolm Baldrige National Quality Award (MBNQA)*

yaitu kepemimpinan, *Model of European Foundation for Quality Management* (EFQM) yaitu kepemimpinan, dan *Balanced Score Card* (BSC) yaitu strategi dan pelaksanaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Analisis metode pengukuran kinerja menunjukkan bahwa EFQM dan MBNQA difokuskan pada efektivitas dan hasil manajemen bisnis dan bukan pada kualitas barang dan jasa. Kedua metode ini terutama digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Mereka berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kinerja organisasi, tetapi mereka tidak dapat membantu menghilangkan masalah sehari-hari karena keberhasilan organisasi tergantung pada hasil kinerja, struktur organisasi dan bukan pada metode pengukuran kinerja yang diterapkan. *Balanced Score Card* (BSC) dimaksudkan untuk menanamkan dan mengendalikan strategi di semua tingkatan organisasi. Pengukuran kinerja di sektor publik harus dikoordinasikan karena akan bermakna hanya jika sesuai dengan strategi dan respons terhadap semua bidang pengukuran. Dengan demikian untuk mencapai keserbagunaan dalam organisasi, *Balanced Score Card* (BSC) dapat diterapkan dengan mempertimbangkan kriteria MBNQA. Perbedaan terletak pada locus, fokus, teori kinerja dan faktor kinerja organisasi. Penelitian ini juga akan menganalisis kinerja organisasi serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi (Balaboniene & Vecerskiene, 2015).

Penelitian dengan judul *Organization Performance and Leadership Style: Issues in Education Service* menggunakan metode penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengukur hubungan antara gaya kepemimpinan dan kinerja organisasi. Penelitian ini menggunakan variabel gaya kepemimpinan yaitu transformal, dan

transaksional, serta variabel kinerja organisasi yaitu efektivitas dan kualitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mereka mengartikulasikan bahwa gaya kepemimpinan transformasional lebih efektif dan disukai oleh para pemimpin dibandingkan dengan gaya kepemimpinan lainnya. Sebagian besar pemimpin akademik dianggap menerapkan gaya kepemimpinan transformasional karena karyawan dapat dengan mudah berbagi pengetahuan di antara mereka sendiri ketika organisasi menggunakan gaya kepemimpinan transformasional (Behery, 2008). Perbedaan terletak pada locus, fokus, teori kinerja organisasi. Penelitian ini juga akan menganalisis kinerja organisasi serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi (Wahab, Rahmat, Yusof, & Mohamed, 2016).

Penelitian dengan judul *The Causal Relationship of Organizational Performance of Thailand Private Higher Education Institutions* menggunakan metode penelitian kuantitatif bertujuan untuk mengusulkan model hubungan antara kepemimpinan transformasional, budaya organisasi, manajemen pengetahuan, dan kinerja organisasi. Penelitian ini menggunakan variabel laten endogen dari Bass & Avolio yaitu kepemimpinan, dan transformasional, Lee & Choi yaitu budaya organisasi, kepercayaan, dan kolaborasi, variabel penengah dari Nonaka & Takeuchi yaitu manajemen pengetahuan, sosialisasi, eksternalisasi, kombinasi, dan internalisasi, serta variabel laten endogen dari Migdadi yaitu kinerja organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa struktur organisasi, dan teknologi memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja organisasi sedangkan kepemimpinan dan budaya organisasi memiliki pengaruh tidak langsung terhadap



kinerja organisasi. Konsep manajemen pengetahuan dalam organisasi dapat membantu mengembangkan kinerja organisasi dan meningkatkan efektifitas organisasi dengan cara yang konkrit dan berkesinambungan. Perbedaan terletak pada locus, fokus, teori kinerja dan faktor kinerja organisasi. Penelitian ini juga akan menganalisis kinerja organisasi serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi (Mahasinpaisan, 2011).

Penelitiannya dengan judul *Goal Ambiguity and Organizational Performance in U.S Federal Agencies* menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini menggunakan indikator efektivitas manajerial, orientasi layanan pelanggan, produktivitas, dan kualitas kerja dalam mengukur kinerja organisasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indikator kinerja dapat digunakan untuk menjawab ketidakjelasan tujuan organisasi. Indikator kinerja tersebut menunjukkan bahwa ketidakjelasan tujuan akan berdampak negatif bagi kinerja organisasi. Perbedaan terletak pada locus, fokus, teori kinerja organisasi. Penelitian ini juga akan menganalisis kinerja organisasi serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi (Chun & Rainey, 2005).

Penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang (Studi Kasus di UPTD Kampoeng Wisata Taman Lele)” menggunakan metode penelitian kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis kinerja organisasi pada UPTD Kampoeng Wisata Taman Lele. Hasil peneltian menunjukkan bahwa kinerja organisasi UPTD Kampoeng Wisata Taman Lele belum optimal dilihat dari dimensi kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi.

Perbedaan terletak pada locus, dan teori kinerja organisasi. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat (Kurniati, 2015).

Penelitian dengan judul “Studi Kinerja Organisasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo” menggunakan metode kualitatif bertujuan untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat kinerja Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mendukung kinerja organisasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo antara lain kebijakan pengelolaan, pengelolaan SDM, teknologi, lingkungan, kepemimpinan. Faktor yang menghambat struktur organisasi. Perbedaan terletak pada locus, fokus, dan faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi. Penelitian ini juga akan menganalisis kinerja organisasi (Setyaningsih, Lestari, & Maesaroh., 2013).

Penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara dalam Upaya Pengembangan Obyek Wisata Karimunjawa” menggunakan metode kualitatif bertujuan untuk menganalisis kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara dalam upaya pengembangan Obyek Wisata Karimunjawa dan faktor pendukung serta penghambat kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara dalam upaya pengembangan Obyek Wisata Karimunjawa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara tidak optimal. Hal ini dibuktikan dengan masalah yang ada pada semua indikator kinerja yaitu produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas serta faktor pendukung yang masih belum optimal pada sumber daya manusia dan sarana

prasarana. Perbedaan terletak pada locus, teori kinerja organisasi dan faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi (Asilya, 2018).

Penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang” menggunakan metode kualitatif bertujuan untuk menganalisis kinerja Badan Kesbangpol Kota Semarang dan mengetahui faktor-faktor kinerja Badan Kesbangpol Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Kesbangpol Kota Semarang belum baik terutama pada dimensi kinerja produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, akuntabilitas, faktor sumber daya manusia, budaya organisasi, profesionalisme, dan kepemimpinan. Perbedaan terletak pada locus, teori kinerja organisasi dan faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi (Nugrahinni, 2016).

Penelitian dengan judul “Analisis Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupaten Blora dalam Penanganan Pedagang Kaki Lima” menggunakan metode kualitatif bertujuan untuk mendeskripsikan kinerja Satpol PP Kabupaten Blora dalam penanganan Pedagang Kaki Lima di Kabupaten Blora. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja Satpol PP dalam menangani PKL belum maksimal dilihat dari dimensi kinerja produktivitas, responsivitas, dan akuntabilitas yang belum berjalan baik. Perbedaan terletak pada locus dan teori organisasi. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi (Utomo, 2017).

**Tabel 1.5**  
**Penelitian Terdahulu**

No	Nama Penulis, Judul, dan Nama Jurnal	Metode Penelitian dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1.	<p>Gaye Ozcelik, Meryem Aybas, Cavide Uyargil, 2016</p> <p><i>High Performance Work System and Organizational Values: Resource-based View Considerations</i></p> <p><i>Procedia Sosial and Behavioral Sciences</i></p>	<p>Metode penelitian: Kuantitatif</p> <p>Teori Kinerja Organisasi, Evans dan Davis (2005):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengetahuan</li> <li>2. Keterampilan</li> <li>3. Kemampuan</li> </ol>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen <i>senior focal</i> secara terbuka mengartikulasikan dan mengumumkan cukup banyak HPWS mereka, yang mereka klaim untuk capai dalam pernyataan nilai inti mereka. Di antara item HPWS, otonomi karyawan, partisipasi dan berbagi informasi, peningkatan kualitas dan desain kerja tim serta pengembangan karyawan, fleksibilitas dan upah berbasis kinerja serta penilaian berorientasi hasil diartikulasikan sebagai item yang paling sering dalam pernyataan nilai organisasi.</p>	<p>Perbedaan terletak pada locus, fokus, dan teori kinerja organisasi. Penelitian ini juga akan menganalisis kinerja organisasi serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi.</p>
2.	<p>Ingrida Balaboniene, Giedre Vecerskiene, 2015</p> <p><i>The Aspects of Performance Measurement in Public Sector Organization</i></p> <p><i>Procedia Sosial and Behavioral Sciences</i></p>	<p>Metode penelitian: Kuantitatif</p> <p><i>Malcolm Baldrige National Quality Award</i> (MBNQA):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepemimpinan</li> </ol> <p><i>Model of European Foundation for Quality Management</i> (EFQM):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepemimpinan</li> </ol> <p><i>Balanced Score Card</i> (BSC):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Strategi dan pelaksanaan</li> </ol>	<p>Analisis metode pengukuran kinerja menunjukkan bahwa EFQM dan MBNQA difokuskan pada efektivitas dan hasil manajemen bisnis dan bukan pada kualitas barang dan jasa. Kedua metode ini terutama digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan. Mereka berfungsi sebagai alat untuk meningkatkan kinerja organisasi, tetapi mereka tidak dapat membantu menghilangkan masalah sehari-hari karena keberhasilan organisasi tergantung pada hasil kinerja, struktur organisasi dan bukan pada metode pengukuran kinerja yang diterapkan. <i>Balanced Score Card</i> (BSC) dimaksudkan untuk menanamkan dan mengendalikan strategi di semua tingkatan organisasi. Pengukuran kinerja di sektor publik harus dikoordinasikan karena akan bermakna hanya jika sesuai dengan strategi dan respons terhadap semua bidang pengukuran. Dengan demikian untuk mencapai keserbagunaan dalam organisasi, <i>Balanced Score Card</i> (BSC) dapat diterapkan dengan mempertimbangkan kriteria MBNQA.</p>	<p>Perbedaan terletak pada locus, fokus, dan teori kinerja organisasi. Penelitian ini juga akan menganalisis kinerja organisasi serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi.</p>

No	Nama Penulis, Judul, dan Nama Jurnal	Metode Penelitian dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
3.	<p>Samsudin Wahab, Adlan Rahmat, Mohd Sukor Yusof, Badrisang Mohamed, 2016</p> <p><i>Organization Performance and Leadership Style : Issues in Education Service</i></p> <p><i>Procedia Sosial and Behavioral Sciences</i></p>	<p>Metode penelitian: Kuantitatif</p> <p>Variabel Gaya Kepemimpinan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Gaya kepemimpinan transformal</li> <li>2. Gaya kepemimpinan transaksional</li> </ol> <p>Variabel Kinerja Organisasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efektivitas</li> <li>2. Kualitas Layanan</li> </ol>	<p>Hasil dari penelitian dimana mereka mengartikulasikan bahwa gaya kepemimpinan transformasional lebih efektif dan disukai oleh para pemimpin dibandingkan dengan gaya kepemimpinan lainnya. Sebagian besar pemimpin akademik dianggap menerapkan gaya kepemimpinan Transformasional karena karyawan dapat dengan mudah berbagi pengetahuan di antara mereka sendiri ketika organisasi menggunakan gaya kepemimpinan transformasional (Behery, 2008).</p>	<p>Perbedaan terletak pada locus, fokus, dan teori kinerja organisasi. Penelitian ini juga akan menganalisis kinerja organisasi serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi.</p>
4.	<p>Tippaporn Mhasinpasians, 2011</p> <p><i>The Causal Relationship of Organizational Performance of Thailand Private Higher Education Insitutions</i></p> <p><i>Journal Of Knowledge Management/</i></p>	<p>Metode penelitian: Kuantitatif</p> <p>Variabel laten endogen Bass &amp; Avolio (1998):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepemimpinan</li> <li>2. Transformasional: pengaruh ideal, motivasi inspirasional, stimulasi intelektual, pertimbangan individual.</li> </ol> <p>Variabel laten endogen Lee &amp; Choi (2003):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Budaya organisasi</li> <li>2. Kepercayaan</li> <li>3. Kolaborasi, pembelajaran</li> </ol> <p>Variabel penengah Nonaka &amp; Takeuchi (1995):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Manajemen pengetahuan</li> <li>2. Sosialisasi</li> <li>3. Eksternalisasi</li> <li>4. Kombinasi</li> <li>5. Internalisasi</li> </ol>	<p>Struktur organisasi, dan teknologi memiliki pengaruh langsung terhadap kinerja organisasi sedangkan, kepemimpinan dan budaya organisasi memiliki pengaruh tidak langsung terhadap kinerja organisasi. Konsep manajemen pengetahuan dalam organisasi dapat membantu mengembangkan kinerja organisasi dan meningkatkan efektifitas organisasi dengan cara yang konkrit dan berkesinambungan.</p>	<p>Perbedaan terletak pada locus, fokus, dan faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi. Penelitian ini juga akan menganalisis kinerja organisasi.</p>

No	Nama Penulis, Judul, dan Nama Jurnal	Metode Penelitian dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
		Variabel laten endogen Migdadi (2005) : 1. Kinerja organisasi		
5.	Young Han Chun, Hal G. Rainey, 2005  <i>Goal Ambiguity and Organizational Performance in U.S Federal Agencies</i>  <i>Journal Of Public Administration Research and Theory</i>	Metode penelitian: Kuantitatif  Variabel kinerja organisasi: 1. Efektivitas manajerial 2. Orientasi layanan pelanggan 3. Produktivitas 4. Kualitas kerja	Indikator kinerja dapat digunakan untuk menjawab ketidakjelasan tujuan organisasi. Indikator kinerja tersebut menunjukkan bahwa ketidakjelasan tujuan akan berdampak negatif bagi kinerja organisasi.	Perbedaan terletak pada locus, fokus, dan teori kinerja organisasi. Penelitian ini juga akan menganalisis kinerja organisasi serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi.
6.	Annisa Azwar Kurniati, 2015  Analisis Kinerja Organisasi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Semarang (Studi Kasus di UPTD Kampoeng Wisata Taman Lele)  <i>Journal Of Public Policy and Management Review</i>	Metode penelitian: Kualitatif  Teori Kinerja Organisasi, Dwiyanto (2012): 1. Produktivitas 2. Kualitas layanan 3. Responsivitas 4. Responsibilitas 5. Akuntabilitas Teori Kinerja, Kumorotomo (1996): 1. Efisiensi 2. Efektivitas 3. Keadilan 4. Daya tanggap	Kinerja organisasi UPTD Kampoeng Wisata Taman Lele belum optimal dilihat dari dimensi kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, efektivitas, dan efisiensi.	Perbedaan terletak pada locus, focus, dan teori kinerja organisasi. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi.

No	Nama Penulis, Judul, dan Nama Jurnal	Metode Penelitian dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
7.	<p>Retno Setyaningsih, Hesti Lestari, Maesaroh, 2013</p> <p>Studi Kinerja Organisasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo</p> <p><i>Journal Of Public Policy and Management Review</i></p>	<p>Metode penelitian: Kualitatif</p> <p>Faktor Kinerja Organisasi, Soesilo (2005):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Struktur organisasi</li> <li>2. Kebijakan pengelolaan</li> <li>3. Pengelolaan SDM</li> </ol> <p>Faktor Kinerja Organisasi, Ruky (2005):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Teknologi</li> <li>2. Lingkungan</li> <li>3. Budaya organisasi</li> <li>4. Kepemimpinan</li> </ol>	<p>Faktor yang mendukung kinerja organisasi di Kantor Pertanahan Kabupaten Sukoharjo antara lain kebijakan pengelolaan, pengelolaan SDM, teknologi, lingkungan, kepemimpinan. Faktor yang menghambat struktur organisasi.</p>	<p>Perbedaan terletak pada locus fokus, dan faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi. Penelitian ini juga akan menganalisis kinerja organisasi.</p>
8.	<p>Sella Rizky Asilya, 2018</p> <p>Analisis Kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Kabupaten Jepara dalam Upaya Pengembangan Obyek Wisata Karimunjawa</p> <p><i>Journal Of Public Policy and Management Review</i></p>	<p>Metode penelitian: Kualitatif</p> <p>Teori Kinerja Organisasi, Dwiyanto (2008):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produktivitas</li> <li>2. Kualitas layanan</li> <li>3. Responsivitas</li> <li>4. Responsibilitas</li> <li>5. Akuntabilitas</li> </ol> <p>Faktor Kinerja Organisasi, Dwiyanto (2008):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Sarana</li> <li>2. Sumber daya manusia</li> </ol>	<p>Kinerja Dinas Pariwisata dan Kebudayaan Jepara tidak optimal. Hal ini dibuktikan dengan masalah yang ada pada semua indikator kinerja dan faktor pendukung yang masih belum optimal, sehingga organisasi mencapai kinerja yang tidak optimal dan perlu perbaikan.</p>	<p>Perbedaan terletak pada locus, teori kinerja organisasi, dan faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi.</p>

No	Nama Penulis, Judul, dan Nama Jurnal	Metode Penelitian dan Teori yang Digunakan	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
9.	<p>Syaidatul Nugrahini, 2016</p> <p>Analisis Kinerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Semarang</p> <p><i>Journal Of Public Policy and Management Review/</i></p>	<p>Metode penelitian: Kualitatif</p> <p>Teori Kinerja Organisasi, Dwiyanto (2008):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produktivitas</li> <li>2. Kualitas layanan</li> <li>3. Responsivitas</li> <li>4. Responsibilitas</li> <li>5. Akuntabilitas</li> </ol> <p>Faktor Kinerja Organisasi, Abraham Carmeli and Ashler:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemampuan Manajerial</li> <li>2. Sumber daya manusia</li> <li>3. Audit internal</li> <li>4. Hubungan kerja</li> <li>5. Budaya organisasi</li> <li>6. Reputasi organisasi</li> </ol>	<p>Kinerja Kesabangpol Kota Semarang belum baik terutama pada dimensi kinerja produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, akuntabilitas, faktor sumber daya manusia, budaya organisasi, profesionalisme, dan kepemimpinan.</p>	<p>Perbedaan terletak pada locus, teori kinerja organisasi, dan faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi.</p>
10.	<p>Yahya Rikaro Utomo, 2017</p> <p>Analisis Kinerja Satuan Polisi Pamong Praja Kabupten Blora dalam Penanganan Pedagang Kaki Lima</p> <p><i>Journal Of Public Policy and Management Review</i></p>	<p>Metode penelitian: Kualitatif</p> <p>Teori Kinerja Organisasi, Dwiyanto (2008):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Produktivitas</li> <li>2. Kualitas layanan</li> <li>3. Responsivitas</li> <li>4. Responsibilitas</li> <li>5. Akuntabilitas</li> </ol>	<p>Kinerja Satpol PP ini dirasakan belum maksimal dalam menangani PKL khususnya pada dimensi kinerja organisasi produktivitas, responsivitas, dan responsibilitas.</p>	<p>Perbedaan terletak pada locus, dan teori kinerja organisasi. Penelitian ini juga akan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi.</p>

Sumber: Data diolah penulis dari berbagai sumber



## **1.6 Kajian Pustaka**

### **1.6.1 Administrasi Publik**

Administrasi publik merupakan seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan sebuah mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia (Ibrahim, 2007:17). Menurut Edward H. Litchfield (Syafiie, 2010:25) administrasi publik adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintahan diorganisasikan, dilengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin. Dwight Waldo (Syafiie, 2010:25) menjelaskan administrasi publik sebagai manajemen dan organisasi dari manusia-manusia dan peralatannya guna mencapai tujuan pemerintah.

Administrasi publik dapat disimpulkan sebagai suatu studi mengenai upaya penyelenggaraan bermacam-macam badan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pembangunan) guna mencapai tujuan pemerintah.

### **1.6.2 Paradigma Administrasi Publik**

Paradigma menurut Kuhn (Keban, 2008:31) merupakan suatu cabang pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar, atau cara memecahkan suatu masalah nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar, atau cara memecahkan suatu masalah, yang dianut oleh suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu.

Nicholas Henry (Keban, 2008:31) mengungkapkan bahwa telah terjadi lima paradigma dalam administrasi negara, seperti diuraikan sebagai berikut:

1. Paradigma 1 Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)

Tokoh-tokoh dari paradigma tersebut adalah Frank J. Goodnow dan Leonard D. White. Menurut Goodnow, politik harus memusatkan perhatiannya pada kebijakan atau ekspresi dari kehendak rakyat, sedang member perhatiannya pada pelaksanaan atau impementasi dari kebijakan tersebut. Pemisahan antara politik dan administrasi dimanifestasikan oleh pemisahan antara badan legislatif yang bertugas mengekspresi kehendak rakyat, dengan badan eksekutif yang betugas mengimplementasikan kehendak tersebut. Badan yudikatif dalam hal ini berfungsi membantu badan legislatif dalam menentukan tujuan dan merumuskan kebijakan. Implikasi dari paradigma tersebut adalah bahwa administrasi harus dilihat sebagai suatu yang bebas nilai, dan diarahkan untuk mencapai nilai efisiensi dan ekonomi dari *government bureaucracy*. Sayangnya, dalam paradigma ini hanya ditekankan aspek locus saja yaitu *government bureaucracy*, tetapi focus atau metode apa yang harus dikembangkan dalam administrasi publik kurang dibahas secara jelas dan terperinci.

2. Paradigma 2 Prinsip-Prinsip Administrasi (1927-1937)

Tokoh-tokoh terkenal dari paradigma ini adalah Willoughby, Gullick & Urwick. yang sangat dipengaruhi oleh tokoh-tokoh manajemen klasik seperti Fayol dan Taylor. Mereka memperkenalkan prinsip-prinsip administrasi sebagai focus administrasi publik. Prinsip-prinsip tersebut

dituangkan dalam apa yang disebut sebagai POSDCORB (*Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting dan Budgeting*) yang menurut mereka dapat diterapkan dimana saja atau bersifat universal. Sedang lokus dari administrasi publik tidak pernah diungkapkan secara jelas karena mereka beranggapan bahwa prinsip-prinsip tersebut dapat berlaku dimana saja termasuk di organisasi pemerintah. Dengan demikian, dalam paradigma ini, focus lebih ditekankan dari pada locusnya.

### 3. Paradigma 3 Administrasi Negara Sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

John Gaus secara tegas mengatakan bahwa teori administrasi publik sebenarnya juga teori politik. Akibatnya muncul paradigma baru yang menganggap administrasi publik sebagai ilmu politik dimana lokusnya adalah birokrasi pemerintahan, sedang fokusnya menjadi kabur karena prinsip-prinsip administrasi publik mengandung banyak kelemahan. Sayangnya, mereka yang mengajukan kritikan lemadap prinsip-prinsip administrasi tidak memberi jalan keluar tentang fokus yang dapat digunakan dalam administrasi publik.

### 4. Paradigma 4 Administrasi Negara Sebagai Ilmu Administrasi(1956-1970)

Paradigma administrasi negara sebagai ilmu administrasi di dalamnya prinsip-prinsip manajemen yang pernah populer sebelumnya, dikembangkan secara ilmiah dan mendalam. Perilaku organisasi, analisis manajemen, penerapan teknologi modern seperti metode kuantitatif,

analisis sistem, riset operasi dan sebagainya merupakan fokus dari paradigma ini. Dua arah perkembangan terjadi dalam paradigma ini, yaitu yang berorientasi kepada perkembangan ilmu administrasi murni yang didukung oleh disiplin psikologi sosial, dan yang berorientasi pada kebijakan publik. Semua fokus yang dikembangkan disini diasumsikan dapat diterapkan tidak hanya dalam dunia bisnis tetapi juga dalam dunia administrasi publik. Karena itu, locusnya menjadi tidak jelas.

#### 5. Paradigma 5 Administrasi Negara Sebagai Administrasi Negara (1970)

Paradigma administrasi negara sebagai administrasi negara telah memiliki fokus dan lokus yang jelas. Fokus administrasi publik dalam paradigma ini adalah teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik, sedangkan lokusnya adalah masalah-masalah dan kepentingan-kepentingan publik.

#### 6. Paradigma 6 Pemerintahan (1990-sekarang)

Paradigma pemerintahan didefinisikan sebagai pelaksanaan kekuasaan atau wewenang oleh para pemimpin politik untuk kesejahteraan warga negara atau rakyatnya, proses rumit di mana beberapa sektor masyarakat memegang kekuasaan, dan memberlakukan dan menyebarluaskan kebijakan publik yang secara langsung memengaruhi manusia dan institusi. interaksi, dan pembangunan ekonomi dan sosial (Ikeanyibe, Okey Marcellus. Ori & Okoye, 2017).

Paradigma administrasi publik mengalami pergeseran. Pergeseran paradigma terjadi mengikuti perkembangan zaman. Pergeseran paradigma

administrasi publik tersebut dijelaskan oleh Keban (2008:36) menjadi tiga paradigma sebagai berikut:

#### 1. Paradigma Old Public Management (OPA)

Pertama kali dikemukakan oleh seorang Presiden AS dan juga merupakan Guru Besar Ilmu politik, Woodrow Wilson. Beliau menyatakan bidang administrasi itu sama dengan bidang bisnis. Konsep ini memiliki tujuan melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan, dimana dalam pelaksanaannya ini dilakukan dengan netral, profesional, dan lurus mengarah kepada tujuan yang telah ditetapkan. Ada dua kunci dalam memahami OPA ini, pertama, adanya perbedaan yang jelas antara politik (*policy*) dengan administrasi. Kedua, perhatian untuk membuat struktur dan strategi pengelolaannya hak organisasi publik diberikan kepada manajernya (pemimpin), agar tugas-tugas dapat dilakukan secara efektif dan efisien.

#### 2. Paradigma *New Public Management* (NPM)

Paradigma terdahulu yaitu administrasi klasik dilihat kurang efektif dalam memecahkan masalah dan memberikan pelayanan publik, termasuk membangun masyarakat. Istilah NPM pertama kali dikemukakan Christopher Hood dalam artikelnya "*All Public Management of All Seasons*". Hood (Keban, 2008:36) mengungkapkan bahwa ada tujuh komponen doktrin dalam NPM, yaitu:

- 1) Pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik
- 2) Penggunaan indikator kinerja

- 3) Penekanan yang lebih besar pada kontrol output
- 4) Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil
- 5) Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi
- 6) Penekanan gaya sektor swasta pada praktek manajemen
- 7) Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumber daya

### 3. Paradigma *New Public Service* (NPS)

Paradigma ini dikemukakan oleh J.V Denhardt dan R.B Denhardt pada tahun 2003. Menurut Denhardt & Denhardt (Keban, 2008:37), administrasi publik harus:

- 1) Melayani warga masyarakat bukan pelanggan (*serve citizen, not customers*).
- 2) Mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*)
- 3) Lebih menghargai kewarganegaraan dari pada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*)
- 4) Berpikir strategis, dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*)
- 5) Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah (*recognize that accountability is not simple*)
- 6) Melayani dari pada mengendalikan (*serve rather than steer*)
- 7) Menghargai orang, bukannya produktivitas semata (*value people, not just productivity*).

Dewasa ini Ilmu Administrasi Publik terbagi dalam dua konsentrasi, yaitu konsentrasi kebijakan publik dan manajemen publik. Manajemen publik dan kebijakan publik merupakan dua bidang administrasi publik yang saling tumpang tindih (Keban, 2008:93).

### **1.6.3 Manajemen Publik**

Manajemen menurut Malayu S.P Hasibuan (Hariani, 2013:8) merupakan ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Overman (Keban,2008:85) menjelaskan manajemen publik sebagai suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* satu sisi, dengan sumber daya manusia, keuangan fisik dan politik di sisi lain. Manajemen publik menurut Ott. Hyde & Shafritz merupakan suatu cabang yang ada di administrasi publik yang secara khusus membahas mengenai desain program dan restrukturisasi organisasi, alokasi sumber daya melalui sistem penganggaran, manajemen sumber daya manusia, manajemen keuangan, dan evaluasi program dan audit (Keban, 2008).

Manajemen publik dapat disimpulkan sebagai cabang administrasi publik yang membahas aspek-aspek organisasi dan fungsi manajemen yang digunakan untuk pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi.

#### **1.6.4 Organisasi**

Organisasi menurut Herbert A. Simon (Syafiie, 2010:51) merupakan pola komunikasi yang lengkap dan hubungan-hubungan lain di dalam suatu kelompok orang-orang. Menurut James D. Mooney (Syafiie, 2010:51), organisasi adalah bentuk setiap perserikatan orang-orang untuk pencapaian suatu tujuan bersama. John D. Millet (Syafiie, 2010:51) menjelaskan organisasi sebagai kerangka struktur di mana pekerjaan dari beberapa orang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama.

Organisasi dapat disimpulkan sebagai perserikatan orang-orang di mana ada pola komunikasi yang lengkap dan hubungan-hubungan lain di dalam suatu kelompok dalam melaksanakan pekerjaan untuk mewujudkan tujuan bersama.

#### **1.6.5 Kinerja**

Kinerja merupakan hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing (Sedarmayanti, 2007:206). Menurut Robbins (Pasolong, 2011:175), kinerja adalah hasil evaluasi terhadap pekerjaan yang dilakukan oleh pegawai dibandingkan kriteria yang telah ditetapkan sebelumnya. Prawirosentono (Pasolong, 2011:176) menjelaskan kinerja sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh pegawai atau sekelompok pegawai dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggungjawab masing-masing, dalam upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika.



Kinerja dapat disimpulkan sebagai hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dibandingkan dengan kriteria yang ditetapkan sebelumnya dalam upaya mencapai tujuan organisasi.

#### **1.6.6 Kinerja Organisasi**

Kinerja organisasi atau kinerja institusi berkenaan dengan sampai seberapa jauh suatu institusi telah melaksanakan semua kegiatan pokok sehingga mencapai misi atau visi institusi (Keban, 2008:210). Menurut Rummer dan Brache (Sudarmanto, 2015:7), kinerja organisasi merupakan pencapaian hasil pada level atau unit analisis organisasi. Bastian (Tangkilisan, 2007:175) menjelaskan kinerja organisasi sebagai gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi, dalam upaya mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi.

Kinerja organisasi dapat disimpulkan sebagai tingkat pencapaian hasil dari pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi mengenai seberapa jauh suatu organisasi telah melaksanakan semua kegiatan pokok untuk mewujudkan sasaran, tujuan, misi dan visi.

#### **1.6.7 Pengukuran Kinerja Organisasi**

Dwiyanto (Sudarmanto, 2015:16) mengemukakan terdapat lima indikator untuk mengukur kinerja organisasi adalah sebagai berikut:

1. Produktivitas, dengan mengukur tingkat efisiensi, efektivitas pelayanan, dan tingkat pelayanan publik dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan.

2. Kualilias layanan, dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan.
3. Responsivitas, dengan mengukur kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Responsibilitas, dengan mengukur kesesuaian pelaksanaan kegiatan organisasi publik yang dilakukan dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi.
5. Akuntabilitas, dengan mengukur seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat atau ukuran yang menunjukkan tingkat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran nilai-nilai atau norma eksternal yang ada di masyarakat atau yang dimiliki para *stakeholder*.

Kumorotomo (Sudarmanto, 2015:16) merumuskan empat indikator penilaian terhadap kinerja organisasi adalah sebagai berikut:

1. Efisiensi, menyangkut pertimbangan tentang keberhasilan organisasi pelayanan publik mendapatkan laba, memanfaatkan faktor-faktor produksi serta pertimbangan yang berasal dari rasionalitas ekonomi.
2. Efektivitas, menyangkut rasionalitas teknis, nilai, misi, tujuan organisasi serta fungsi agen pembangunan.
3. Keadilan, menyangkut distribusi dan alokasi layanan yang diselenggarakan organisasi pelayanan publik.

4. Daya tanggap, menyangkut daya tanggap terhadap kebutuhan vital masyarakat, dan dapat dipertanggungjawabkan secara transparan.

Keban mengemukakan parameter atau kriteria yang digunakan dalam menilai kinerja (Keban, 2008: 193) yaitu:

1. Kualitas, biasanya termasuk baik ukuran internal seperti susut, jumlah ditolak, dan cacat perunit, maupun ukuran eksternal rating seperti kepuasan pelanggan atau penilaian frekuensi pemesanan ulang pelanggan.
2. Kuantitas, lebih difokuskan pada jumlah banyaknya pekerjaan yang dihasilkan dalam masa penilaian dibagi dengan jumlah hari dalam masa penilaian.
3. Ketepatan waktu, dinyatakan dalam bentuk pencapaian batas waktu pengiriman, jumlah unit yang dapat diselesaikan tepat waktu.
4. Penghematan biaya, banyaknya penggunaan dana yang dikeluarkan untuk melakukan suatu pekerjaan yang dirincikan secara rutin tiap tahunnya sebagai bentuk evaluasi kemudian dilakukan pemangkasan biaya-biaya yang berlebihan.
5. Kemandirian atau otonomis dalam bekerja, pemahaman terhadap metode kerja yang dapat dilakukan sendiri sehingga berimbas pada kecepatan dalam menyelesaikan pekerjaan.
6. Kerjasama, bentuk kerjasama yang dilakukan oleh seseorang pegawai dengan pegawai lain baik itu atasan maupun bawahan serta rekan kerja yang setara dengannya.

Pengukuran kinerja organisasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah produktivitas, kualitas layanan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan akuntabilitas.

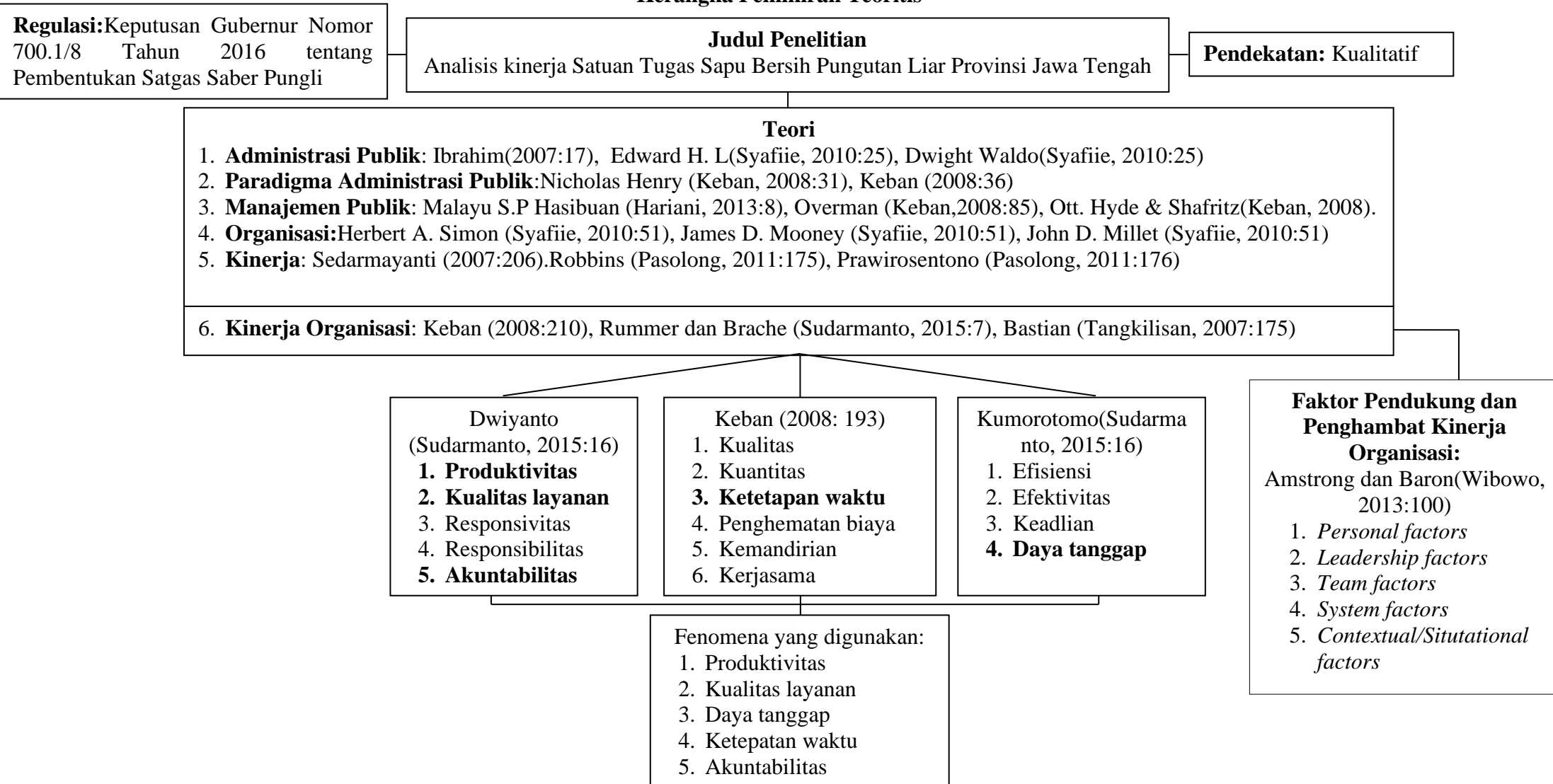
#### **1.6.8 Faktor Pendukung dan Penghambat Kinerja Organisasi**

Amstrong dan Baron (Wibowo, 2013:100) mengidentifikasi faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kinerja organisasi adalah sebagai berikut:

1. *Personal factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu.
2. *Leadership factors*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan *team leader*.
3. *Team factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja.
4. *System factors*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi.
5. *Contextual/Situational factors*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal.

## 1.7 Kerangka Pemikiran Teoritis

**Gambar 1.4**  
**Kerangka Pemikiran Teoritis**



Sumber: Ibrahim (2007), Syafiie (2010), Keban (2008), Hariani (2013), Sedarmayanti (2007), Pasolong (2011), Sudarmanto (2015), Tangkilisan (2007), (Wibowo, 2013)

## 1.8 Operasionalisasi Konsep

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kinerja Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah dan mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat kinerja Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah. Fenomena penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kinerja organisasi, merupakan tingkat pencapaian hasil dari pelaksanaan tugas dalam suatu organisasi mengenai seberapa jauh suatu organisasi telah melaksanakan semua kegiatan pokok untuk mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi. Indikator untuk mengukur kinerja organisasi adalah sebagai berikut:
  - 1) Produktivitas, yaitu pengukuran tingkat efisiensi dan efektivitas pelayanan dalam rangka mencapai hasil yang diharapkan dengan gejala sebagai berikut:
    - a. Efektivitas Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah dalam pelaksanaan program dan kegiatan.
    - b. Efisiensi Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah dalam pelaksanaan program dan kegiatan.
  - 2) Kualitas layanan, yaitu suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dengan gejala sebagai berikut:
    - a. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah.

- b. Produk dan jasa yang dihasilkan oleh Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah.
  - c. Prosedur pengaduan laporan pungutan liar di Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah.
- 3) Daya tanggap, yaitu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang responsif dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas dengan gejala sebagai berikut:
- a. Daya tanggap Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah terhadap laporan pengaduan dari masyarakat.
  - b. Kemampuan Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah dalam mengenali kebutuhan masyarakat.
- 4) Ketepatan waktu, yaitu pencapaian pekerjaan yang dapat diselesaikan tepat waktu dengan gejala sebagai berikut:
- a. Kedisiplinan anggota Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah dalam pelaksanaan program dan kegiatan.
  - b. Upaya peningkatan kedisiplinan Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah dalam pelaksanaan program dan kegiatan.
- 5) Akuntabilitas, kewajiban untuk memberikan tanggungjawab dan menerangkan kinerja dan tindakan seseorang/badan hukum/pimpinan dalam suatu organisasi kepada pihak lain yang memiliki hak atau kewenangan untuk meminta keterangan dan pertanggungjawaban dengan gejala sebagai berikut:

- a. Pertanggungjawaban kerja Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah.
  - b. Transparansi anggaran Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah.
2. Faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi, merupakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja organisasi baik mendukung ataupun menghambat kinerja organisasi. Faktor pendukung dan penghambat kinerja organisasi adalah sebagai berikut:
- 1) *Personal factors*, ditunjukkan oleh tingkat keterampilan, kompetensi yang dimiliki, motivasi, dan komitmen individu dengan gejala sebagai berikut:
    - a. Kompetensi Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah.
    - b. Sertifikasi Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah.
  - 2) *Leadership factors*, ditentukan oleh kualitas dorongan, bimbingan, dan dukungan yang dilakukan manajer dan *team leader* dengan gejala sebagai berikut:
    - a. Peran pemimpin dalam memberikan dorongan, bimbingan, dan dukungan kepada anggota Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah.
    - b. Peran pemimpin dalam pengambilan keputusan di Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah.
  - 3) *Team factors*, ditunjukkan oleh kualitas dukungan yang diberikan oleh rekan sekerja dengan gejala sebagai berikut:
    - a. Koordinasi Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah.



- b. *Reward* (penghargaan) dan *Punishment* (hukuman) yang diberikan oleh Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah.
- 4) *System factors*, ditunjukkan oleh adanya sistem kerja dan fasilitas yang diberikan organisasi dengan gejala sebagai berikut:
- a. SOP Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah.
  - b. Sarana dan prasarana Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah.
- 5) *Contextual/Situational factors*, ditunjukkan oleh tingginya tingkat tekanan dan perubahan lingkungan internal dan eksternal dengan gejala sebagai berikut:
- a. Tekanan dari luar (lingkungan) Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah.
  - b. Tekanan dari sesama rekan kerja Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah.

## **1.9 Metode Penelitian**

### **1.9.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian ini adalah penelitian kualitatif yaitu penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2015:9). Penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif digunakan untuk memperoleh atau mendapatkan gambaran tentang kinerja Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar Provinsi Jawa Tengah serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat.

### **1.9.2 Situs Penelitian**

Situs penelitian merupakan tempat dimana situasi sosial tersebut akan diteliti (Sugiyono, 2015:399). Situs penelitian dalam penelitian ini adalah Posko Satuan Tugas Sapu Bersih Pungutan Liar Provinsi Jawa Tengah yang bertempat di Inspektorat Provinsi Jawa Tengah.

### **1.9.3 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian adalah individu atau kelompok yang diharapkan mampu menceritakan sesuatu yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti atau yang biasa disebut dengan informan. Teknik pemilihan informan dalam penelitian ini adalah *purposive* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2015:96). Informan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Ketua Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah yaitu Irwasda Polda Jawa Tengah.
2. Sekretaris I Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah yaitu Irbid Itwasda Polda Jawa Tengah
3. Sekretaris II Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah yaitu Irbansus Inspektorat Provinsi Jawa Tengah.
4. Anggota Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah yaitu Kasubbag Perencanaan Inspektorat Provinsi Jawa Tengah

### **1.9.4 Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ialah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka (Moeleong, 2011:11). Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data yang berasal dari naskah wawancara, catatan

lapangan, foto, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya yang menggambarkan mengenai bagaimana kinerja Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah.

### **1.9.5 Sumber Data**

Sugiyono (2015:308) mengemukakan bahwa pengumpulan data dapat menggunakan dua sumber data, yaitu:

#### **1. Data primer**

Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Sumber data dalam penelitian ini didapatkan secara langsung dengan wawancara kepada informan yang dapat dipercaya. Data primer dalam penelitian ini yaitu hasil wawancara dengan ketua Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah, sekretaris I dan II Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah, serta anggota Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah.

#### **2. Data sekunder**

Sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya antara lain pemberian data melalui orang lain, dokumen, dan lain-lain. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data dari Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah, peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai Satgas Saber Pungli Provinsi Jawa Tengah, buku, serta studi pustaka yang mendukung penelitian.

### 1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Sugiyono (2015:310) mengemukakan bahwa teknik pengumpulan data yaitu:

#### 1. Observasi

Nasution (Sugiyono, 2015:310) mengemukakan bahwa observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Selanjutnya, Masrshal (Sugiyono, 2015:310) menyatakan bahwa melalui observasi, peneliti belajar tentang perilaku, dan makna dari perilaku tersebut. Sanafiah Faisal (Sugiyono, 2015:310) mengklasifikasikan observasi yang dapat dilakukan menjadi sebagai berikut:

##### 1) Observasi partisipatif

- a. Partisipasi pasif
- b. Partisipasi moderat
- c. Partisipasi aktif
- d. Partisipasi lengkap

##### 2) Observasi terus terang dan tersamar

##### 3) Observasi tak terstruktur.

#### 2. Wawancara

Esterberg (Sugiyono, 2015:317) mendefinisikan wawancara sebagai pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Selanjutnya, Sugiyono (2015:317) menyatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin

melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Esterberg (Sugiyono, 2015:319) mengemukakan beberapa macam wawancara yaitu wawancara terstruktur, semi terstruktur, dan tidak terstruktur.

### 3. Dokumentasi

Sugiyono (2015:329) bahwa dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan, cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar, misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni, yang dapat berupa gambar, patung, film, dan lain-lain. Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian ini.

#### **1.9.7 Analisis dan Interpretasi Data**

Teknik analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari kemudian membuat kesimpulan (Sugiyono, 2015:244). Berikut ini analisis dan interpretasi data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

### 1. Reduksi Data

Reduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan mencari polanya. Adapun dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

### 2. Penyajian Data

Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chart*, pictogram, uraian singkat, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Adapun dengan demikian akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

### 3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan ialah kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan mungkin dapat menjawab rumusan masalah, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau

gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang, sehingga setelah diteliti menjadi jelas yang dapat berupa hubungan kausal, hipotesis atau teori.

### **1.9.8 Kualitas Data**

Sugiyono menyatakan uji keabsahan data dalam penelitian lebih fokus kepada uji validitas dan reabilitas (Sugiyono, 2015:267). Salah satu teknik untuk menguji keabsahan data adalah dengan menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi merupakan pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (Sugiyono, 2015:125). Sugiyono (2015:274) menguraikan tiga jenis teknik triangulasi sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber, yaitu menguji kredibilitas data yang dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.
2. Triangulasi teknik, yaitu menguji kredibilias data dilakukan dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda.
3. Triangulasi waktu, yaitu menguji kredibilitas data dengan mengecek hasil wawancara, observasi, dan sebagainya dengan waktu serta situasi yang berbeda.