

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Desain Penelitian Kualitatif

Penelitian ini menggunakan pendekatan sintesis *metode kualitatif dengan analisa deskripsi fenomenologi-hermeneutik*. Pemilihan metode ini berdasarkan pertimbangan bahwa latar belakang objek penelitian ini adalah fenomena sosial (*fenomena bad governance*) dan nilai-nilai yang terkandung dalam praktek pelayanan publik dalam rangka mewujudkan *good governance*. Fenomena sosial tersebut berkaitan dengan kompleksitas nilai yang tidak bisa hanya dipahami berdasarkan pendekatan kuantitatif. Pemahaman tentang hakekat fenomena implementasi nilai-nilai etika Aparatur Sipil Negara (ASN) dalam proses pelayanan publik dalam objek penelitian berdasarkan perspektif holistik ini menjadi menjadi dasar pertimbangan desain penelitian kualitatif untuk merumuskan bagaimana strategi pembinaan nilai-nilai etika Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam rangka mewujudkan *good governance* Kota Bekasi.

Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini mempertimbangkan ciri-ciri pendekatan penelitian kualitatif, diantaranya: bersifat natural, dimana peneliti sebagai instrumen penelitian (pengumpul data), berdasarkan pengetahuan tidak secara eksplisit, menggunakan teori dasar (berbasis data/teori substantif), menggunakan sampel purposif, analisis data dilakukan secara induktif, berdasarkan studi kasus, sehingga hasilnya bersifat tentatif. Interpretasi/penafsiran dilakukan berdasarkan kontekstual (ideografik) dengan ruang lingkup penelitian yang dibatasi oleh fokus penelitian (Lincoln dan Guba, 1985; Moleong, 1998, hlm.4-8).

3.1.1. Paradigma Penelitian Fenomenologi

Desain penelitian kualitatif dalam penelitian ini disusun berdasarkan paradigma fenomenologi dengan analisis hermeneutik. Paradigma diartikan sebagai cara pandang atau sistem keyakinan yang menjadi pedoman peneliti, dalam hal ini dikenal dua paradigma yang kontroversi, yaitu: paradigma positivis

dan paradigma konstruktivis. Paradigma positivis adalah dasar konseptual metode kuantitatif, sedangkan paradigma konstruktivis mendasari metode kualitatif, sebagai paradigma kualitatif (fenomenologi) yang merupakan reaksi terhadap paradigma positivisme/empiris (metodologi kuantitatif), dalam ilmu perilaku sosial, termasuk ilmu pendidikan yang dianggap meragukan (Guba dan Lincoln, 1985, dalam Abbas Tashakkori dan Charles Teddlie, 2010, hlm.3-4).

Inti paradigma positivisme August Comte (1798-1857) pada prinsipnya menolak metafisika, memandang bahwa realitas adalah fakta atau gejala empiris yang di di dalamnya terdapat hubungan antara gejala yang satu dengan gejala yang lain (Mustansyir dan Munir, hlm. 86). Pandangan tersebut berbeda dengan paradigma penganut fenomenologi yang memandang bahwa dunia adalah salah satu makna yang dikonstruksi secara intersubjektif.

Paradigma fenomenologi dalam konteks penelitian ini menempatkan subjek peneliti dalam memahami pengalaman seseorang menurut dirinya sendiri dengan menggunakan metode filsafat yang meliputi: analisis konseptual, analisis hermeneutik dan praksis, dan logika formal. Fenomenologi bertujuan mengetahui dunia dari sudut pandang orang yang mengalaminya secara langsung, sehingga kesimpulan hasil penelitian fenomenologi harus melalui proses reduksi dengan menunda penyimpulan (menempatkan objek dalam tanda kurung/*bracketing*/reduksi). Penggunaan metode fenomenologi dalam penelitian ini terinspirasi oleh Kuswarno (2009, hlm. 34-37) dalam penelitian komunikasi tentang *Fenomena Kemiskinan* di Bandung, yaitu melalui observasi dengan wawancara mendalam dan telaah dokumen, analisis dokumen dan penafsiran.

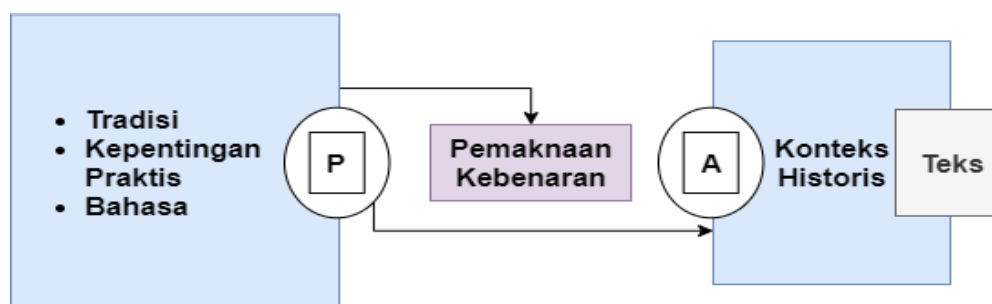
3.1.2. Analisis Makna dalam Metode *Fenomenologi-Hermeneutik*

Analisis terhadap hasil penelitian ini bersifat sintesis dengan menggunakan pendekatan deskripsi *fenomenologi-hermeneutik*, merupakan strategi pendekatan penelitian yang dilakukan dengan mengidentifikasi hakekat makna pengalaman dari subjek langsung (partisipan) (Creswell 2014:20-21; Kuswarno, 37-38). Hakekat makna dalam konteks penelitian ini menekankan keseluruhan esensi /makna dari entitas suatu fenomena pelayanan publik dan proses pembinaan nilai-nilai Etika Aparatur Sipil Negara. Pemahaman dan intrpretasi terhadap makna

pengalaman yang dialami langsung oleh partisipan dilakukan berdasarkan perspektif intersubjektif, melalui intuisi dan refleksi, sehingga terbentuk ide/konsep. Pertanyaan penelitian dikemukakan secara hati-hati untuk menunjukkan makna utama suatu fenomena.

Fenomenologi-hermeneutik (hermeneutical phenomenology), yaitu salah satu tipe fenomenologi yang mempelajari struktur interpretatif pengalaman, misalnya bagaimana memahami fenomena yang ada di sekeliling kita menyatu dengan pengalaman individu, maupun pengalaman orang lain (*Encyclopedia of Phenomenology* (Kluwer Academic Publisher, 1997, 277-280; Kuswarno, 2009, 26-27). *Fenomenologi hermeneutik* merupakan perkembangan paradigma Fenomenologi eksistensial Heidegger yang dikenal sebagai *hermeneutik faktisitas* yang dikonfrontasikan dengan fenomenologi eidetik Husserl dengan perbedaan antara *fakta* dan *esensi*. Fenomenologi eksistensial juga dikembangkan oleh Weber, Walsh, George and Freiderich Lenhert (1967) yang membedakan tindakan manusia dari perilaku reaktif yang digunakan dalam analisis pemahaman interpretatif (*interpretatif understanding/verstehen*) terhadap makna di balik perilaku manusia. Tindakan rasional manusia berdasarkan pertimbangan nilai yang berlaku (afektual) melibatkan intelektual dan emosi. Esensi tindakan manusia meliputi empati, simpati, dan intensionalitas. Dunia sosial adalah dunia arti yang intersubjektif sebagai tempat terjadinya interaksi makna dan simbol di antara manusia (Kuswarno, 2009, hlm.19) .

Proses pemaknaan dapat diilustrasikan sebagaimana bagan di bawah ini



Bagan 3.1 Desain penelitian metode hermeneutika (*Hermeneutika Dialogis Gadamer*) (Mudjia Raharjo, 2008, hlm. 93)

Pada *Bagan 3.1.* di atas, objek/fenomena yang diinterpretasi dalam penelitian ini adalah fenomena sosial sesuai dengan data yang diperoleh berkaitan

dengan proses pembinaan nilai-nilai etika ASN dalam kegiatan pelayanan publik untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Proses pemaknaan terhadap fenomena objek penelitian dilakukan dengan merujuk beberapa teori dasar sebagai landasan konseptual secara holistik sebagaimana dijelaskan dalam *Bagan Alur Penelitian Metode Fenomenologi-hermeneutika*.

3.1.4. Fenomenologi- Hermeneutika sebagai Metode Sintesis *Philosophis-Scientific* dalam Memahami Fenomena *Bad Governance* dan Praktek *Good Governance*.

Penerapan metode fenomenologi dalam penelitian ini dilakukan dengan menekankan metode *verstehen* (Dilthy) untuk mengetahui makna tindakan manusia (perilaku Aparatur Sipil Negara) secara interpretatif berdasarkan maksud dan perilakunya berkaitan dengan fenomena *Bad Governance* dan Praktek *Good Governance*, sebagaimana yang dilakukan Berger dengan fenomenologi eksistensialnya berkaitan dengan makna nilai-nilai budaya organisasi pemerintahan dalam kegiatan pelayanan publik. Dalam konteks penelitian ini fenomenologi eksistensial diperkuat dengan karakteristik metode *Fenomenologi-Hermeneutik* Paul Ricour dalam proses pemaknaan yang ketat (*rigorous*), dengan sikap *curiga* dan *menyimak* untuk mempertahankan objektivitas penelitian, sehingga dapat mengurangi subjktivitas hasil penelitian (Smith, 1997; Scott-Baumann, 2003, dalam Takwin, *staff ui, ac.id*).

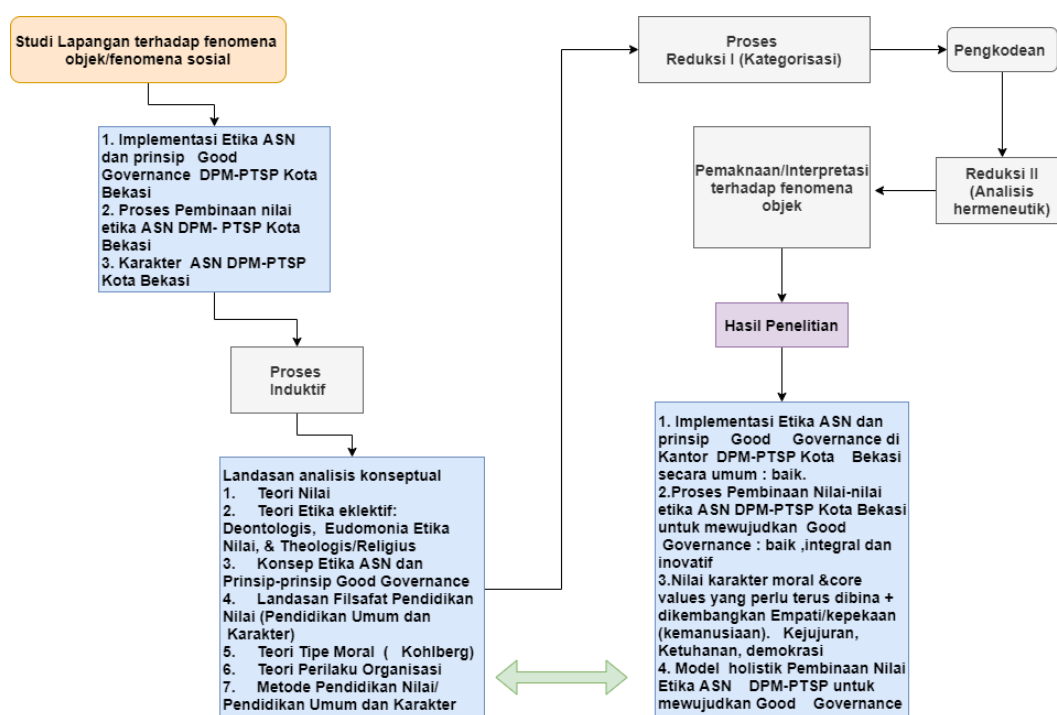
Prinsip metode *fenomenologi- hermeneutik* dalam penelitian ini dapat disimpulkan memiliki ciri-ciri khusus: menekankan *perbedaan antara fakta dan esensi* ;menggunakan metode *verstehen* dan interpretasi (*interpretation*) dalam memahami esensi makna terhadap fenomena tindakan manusia;menekankan objektivitas dengan *sikap curiga dan menyimak*.

Berdasarkan prinsip ini, maka *proses pemaknaan* dalam metode penelitian ini merupakan langkah penting untuk menemukan hakekat fenomena *bad governance* yang menjadi latar belakang permasalahan objek penelitian, sebagai dasar pemaknaan kembali terhadap prinsip pelayanan publik dan asas-asas pemerintahan yang baik untuk merumuskan konsep bagaimana pembinaan nilai-nilai etika Aparatur Sipil Negara dalam rangka mewujudkan *Good Governance*.

Berdasarkan paradigma filsafat (fenomenologi) dan metode ilmiah (*scientific*), fakta empiris berkaitan dengan fenomena pelayanan publik tersebut digali sumber utama penyebabnya, sehingga dapat dirumuskan upaya pemecahan masalahnya secara holistik/integral berdasarkan konsep Pendidikan Umum dan Karakter dan teori lain yang relevan.

3.1.5. Desain Penelitian Kualitatif Analisis Fenomenologi- Hermeneutik

Prinsip-prinsip metode penelitian kualitatif dan pendekatan fenomenologi berdasarkan beberapa sumber (Guba&Lincol,1985;Moustakas, 1994; Kuswarno, 2009, hlm. 56; Creswell, 2004, hlm.111-113; Moleong, 1998, hlm. 9-14, dan Gadamer, H.G., 2004) menjadi acuan konstruk dan prosedur penelitian ini. Secara skematik, desain metode penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Bagan 3.2. Proses Pemaknaan nilai-nilai etika ASN untuk Mewujudkan Good Governance dalam Perspektif Holistik (Pendidikan Umum dan Karakter) Melalui Pendekatan Fenomenologi –Hermeneutik (Fadhilah, 2018)

3.2. Partisipan, Waktu dan Lokasi Penelitian

3.2.1. Partisipan/Subjek Penelitian/ Informan

Objek penelitian ini adalah pelayanan publik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Bekasi dengan data pembandingan beberapa unit pelayanan publik di Kota dan Kabupaten Bekasi. Beberapa unsur partisipan dalam penelitian ini terdiri dari:

1. Penyelenggara Layanan DPM-PTSP: sebagai partisipan adalah subjek utama I (responden/informan utama) yang diwawancarai berkaitan dengan implementasi dan pembinaan nilai-nilai Etika Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk mewujudkan *Good Governance* adalah pejabat Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Bekasi, di antaranya 4 pejabat DPM-PTSP : Sub bagian Perencanaan/ Ibu Elida, Msi.; Sub bagian Umum dan Kepegawaian/ Ibu Hilda ; Bidang Data, Pengembangan Teknologi Informasi dan Pengaduan/ Bp. Robert Siagian; Bidang Pelayanan PerijinanPembangunan/ Bp. Herbet, ajudan Kepala Dinas DPM-PTSP dan staf bagian Umum : ibu Dwi.
2. Subjek Utama II : Anggota masyarakat (25 orang responden) sebagai pemohon perijinan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Bekasi yang diwawancarai dan mengisi kuisisioner tentang Indek Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja aparatur pelayanan publik di kantor DPM-PTSP Kota Bekasi.
3. Beberapa anggota masyarakat yang pernah dan beberapa kali mengurus perijinan di kantor DPM-PTSP Kota Bekasi sebagai informan dan data pendukung (antara lain: Istri Mantan Camat Bekasi Selatan Kota Bekasi) yang sudah sering kali membantu/mediator dalam pengurusan ijin pendirian Alfa Mart di wilayah Kota Bekasi .
4. Anggota masyarakat penerima jasa layanan publik dalam pengurusan Perijinan di wilayah Kota Bekasi
5. Peneliti sebagai partisipan/instrumen penelitian (kualitatif-hermeneutik)

Selain partisipan objek utama penelitian tersebut, peneliti juga mencari data tambahan dalam proses Triangulasi, responden lain melalui penyebaran

kuisisioner dan wawancara untuk mendapatkan informasi berkaitan dengan implementasi dan pembinaan nilai-nilai Etika Pemerintahan untuk mewujudkan *Good Governance*, serta data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja aparatur pelayanan publik di beberapa kantor wilayah Pemerintahan Kota Bekasi .

3.2.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi objek penelitian ini adalah kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Bekasi yang pada saat peneliti melakukan observasi pendahuluan (*preelementary*), kantor tersebut masih menempati gedung di sekitar lokasi gedung DPM-PTSP yang terbakar beberapa bulan sebelum peneliti bermaksud mengadakan survey, yaitu di Jl. Ins. H. Juanda No. 100 Margahayu - Kota Bekasi. Selanjutnya pada saat penyebaran kuisisioner dan wawancara dengan pejabat DPM-PTSP, kantor DPM-PTSP Kota Bekasi sementara bertempat di lingkungan Kantor Pemerintahan Wali Kota Bekasi: Jl. Jend. Ahmad Yani No.1. Setelah kantor lama direnovasi, DPM-PTSP Kota Bekasi kembali menempati gedung tersebut. Namun sejalan dengan perkembangannya, DPM-PTSP Kota Bekasi juga membuka loket Mal Pelayanan Terpadu di Lotte Mart di Jl. H. Juanda No. 100 Margahayu, Kota Bekasi yang sebelum dibangun menjadi mal, area tersebut adalah pasar Proyek Bekasi yang posisinya tidak terlalu jauh dari kantor lama DPM-PTSP Kota Bekasi.

Waktu penelitian dilakukan semenjak observasi pendahuluan (*preelementary*) terhitung sejak bulan Januari 2017. Sedangkan secara resmi ijin penelitian diberikan sejak bulan Mei 2017 (surat ijin terlampir). Pengurusan ijin penelitian ini sempat terkendala beberapa bulan, karena pada saat mengurus ijin penelitian sedang ada pergantian pejabat (Kepala Dinas / DPM-PTSP Kota Bekasi). Selain itu, keadaan dan keberadaan kantor DPM-PTSP Kota Bekasi yang masih bersifat sementara karena adanya insiden kebakaran juga menjadi salah satu kendala proses dimulainya penelitian ini menjadi mundur beberapa bulan. Namun dalam proses selanjutnya pada tahap pengumpulan data sesuai dengan waktu yang dibutuhkan. Waktu penelitian kualitatif ini relatif panjang berkaitan dengan proses pengumpulan data dan uji validitas data tentang fenomena kendala implementasi prinsip *Good Governance* di Kota Bekasi dan contoh fenomena

sejenis di Kabupaten Bekasi sebagai perluasan pembahasan terhadap permasalahan yang sama.

3.3. Pengumpulan Data

Penerapan prosedur metode *kualitatif analisis fenomenologi- hermeneutika* dalam penelitian ini peneliti mengadopsi dan melakukan sintesis metodologis dari tahap-tahap penelitian kualitatif menurut Moustakas (1998) ; Kuswarno (2009); Creswell (2014); Moleong (1998); Sugiono (2011). Penelitian ini dibagi dalam beberapa langkah dan tahapan-tahapan: (1) Tahap Perencanaan Penelitian ; (2) Partisipan, Waktu dan Lokasi Penelitian;(3). Pengumpulan Data; (4) Analisis Data.

3.3.1. Tahap Perencanaan (Pra Lapangan)

Tahap perencanaan meliputi beberapa langkah metode fenomenologi (Moustakas, dalam Kuswarno, 2009, hlm. 56) yang dilakukan untuk:

1. Merumuskan topik dan pertanyaan-pertanyaan penelitian berkaitan dengan latar belakang munculnya fenomena *bad governance* dalam pelayanan publik dan proses pembinaan nilai-nilai etika Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk mewujudkan *Good Governance*.
2. Meninjau ulang literatur-literatur secara komprehensif dan profesional berkaitan dengan isu implementasi dan pembinaan nilai-nilai Etika Aparatur Sipil Negara dalam pelayanan publik untuk mewujudkan *Good Governance*.
3. Membuat seperangkat kriteria untuk menentukan lokasi penelitian dan partisipan penelitian / informan.
4. Membekali asisten penelitian dengan surat ijin penelitian dan pedoman wawancara
5. Membuat daftar pertanyaan berkaitan dengan topik penelitian sebagai panduan dalam proses wawancara (formal dan informal) tentang tema pokok permasalahan penelitian, yaitu fenomena implementasi dan pembinaan nilai-nilai Etika Aaratur Sipil Negara dalam pelayanan publik untuk mewujudkan *Good Governance*.

6. Pertanyaan-pertanyaan penelitian yang diajukan tersebut diarahkan memasuki wilayah kesadaran informan/partisipan.

7. Penentuan subjek/objek penelitian/ Partisipan penelitian

Partisipan penelitian fenomenologi diambil dari responden penelitian, yaitu pemohon perijinan dan penyelenggara pelayanan perijinan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM_PTSP) Kota Bekasi

3.3.2. Instrumen Penelitian

Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan instrumen penelitian dan beberapa teknik /cara, dalam hal ini *peneliti sebagai instrumen penelitian* kualitatif (*human instrument*) yang menentukan fokus penelitian, memilih informan, sampel/partisipan penelitian sebagai sumber data, menilai kualitas data menganalisis data dan menafsirkannya, serta menarik kesimpulan. (Sugiyono, 2011, hlm. 222-224; 2009, hlm.60; Moleong, 1998, hlm. 117-125).

3.3.3. Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Sumber utama data penelitian ini terdiri dari berbagai pernyataan dan jawaban responden hasil penyebaran kuisisioner, dokumen resmi, dokumen pribadi, data tertulis, foto, dan data statistik. Sumber data peneliti peroleh baik secara langsung atau tidak langsung (Moleong 1998, hlm.112).Dokumen resmi dari objek penelitian yang merupakan sumber data penting adalah Renstra DPM-PTSP Kota Bekasi periode 2013-2018.

Pengumpulan data dari sumber primer dan sumber sekunder dalam penelitian ini dilakukan melalui 4 cara, yaitu: observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan/triangulasi (Sugiono, 2011, hlm.224-225). Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini, peneliti lakukan melalui beberapa cara: studi lapangan (observasi), wawancara, penyebaran kuisisioner (jawaban responden berdasarkan skala Lickert, Sugiono, 2011, hlm.93), analisis dokumen/studi pustaka, *browshing* internet berkaitan dengan *web site* Kota Bekasi dan DPM-PTSP Kota Bekasi untuk mendapatkan informasi kegiatan yang terkait dengan objek penelitian.

3.3.3.1. Observasi.

Observasi dalam penelitian ini dilakukan baik secara terstruktur, maupun tidak terstruktur (Sugiono, 2011, hlm.145) terhadap fenomena objek penelitian,

sesuai dengan rumsan masalah di lingkungan kantor DPM-PTSP Kota Bekasi. Tahap observasi dibagi menjadi 2, yaitu tahap observasi pendahuluan/*preelementary* dan tahap penggalian data melalui wawancara dan penyebaran kuisioner. Riset dimulai dari observasi pendahuluan /penjajakan sementara (*preelementary*) terhadap fenomena pelayanan publik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP), sebelumnya bernama Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT). Peneliti juga mengamati keterlibatan Badan Pengelolaan Lingkungan Hidup (sekarang berubah menjadi Dinas Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Kebersihan) Kota Bekasi sebagai instansi yang memberikan rekomendasi perijinan tertentu berdasarkan analisis dampak lingkungan hidup kepada DPM-PTSP bagi masyarakat yang mengurus perijinan di kantor DPM-PTSP.

Tahap observasi pendahuluan peneliti lakukan pada masa menunggu keluarnya surat ijin penelitian dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) Pemerintah Kota Bekasi. Setelah surat ijin penelitian keluar, observasi dilanjutkan dan disertai dengan penyebaran kuisioner, serta wawancara dengan responden/partisipan. Peneliti mencoba menggali bagaimana pandangan Aparatur Pemerintah Kota Bekasi terhadap konsep *Good Governance* dan implementasinya melalui observasi langsung dalam pelaksanaan tugas sebagai abdi Negara (Aparatur Sipil Negara/ASN) dalam pelayanan publik di bidang perijinan dan non-perijinan. Fokus penelitian ini dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Bekasi dan instansi terkait.

Selain objek utama penelitian di wilayah Kota Bekasi, peneliti juga berusaha untuk memperluas wawasan tentang hakekat permasalahan pelayanan publik dan implementasi nilai-nilai etika Aparatur Sipil Negara untuk mewujudkan *Good Governance* di unit pelayanan publik lain yang berkoordinasi dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Bekasi, terutama di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan.

3.3.3.2.Wawancara

Wawancara dilakukan dengan beberapa pejabat DPM-PTSP Kota Bekasi dan para pemohon perijinan di kantor tersebut. Namun demikian, penggalian data pendukung dan penyebaran kuisioner terhadap anggota masyarakat pada unit pelayanan publik selain DPM-PTSP kota Bekasi terus berlangsung hingga menjelang *draft* laporan ini disusun. Hal ini sesuai dengan sifat penelitian kualitatif yang harus peka terhadap perkembangan objek, maka waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan data penelitian ini cukup lama karena adanya beberapa sumber informasi baru terkait dengan perkembangan fenomena objek penelitian samapai draft laporan akhir ini disusun.

Proses wawancara perorangan secara resmi dan mendalam dengan partisipan/ subjek utama penelitian/responden dilakukan berdasarkan kesepakatan keduabelah pihak di kantor DPM-PTSP Kota Bekasi (transkrip wawancara terlampir). Dengan demikian peneliti dapat menyaksikan langsung proses pelayanan publik, baik di bagian *Front Office*, maupun *Back Office*.

3.3.3.3.Catatan Lapangan

Selain wawancara formal kepada responden secara resmi, peneliti juga mendengar dan mencatat beberapa tanggapan masyarakat terhadap fenomena objek penelitian yang mengalami langsung, dalam hal ini mereka yang terlibat dalam proses pelayanan publik di Kota Bekasi, maupun di wilayah Kabupaten Bekasi terkait dengan permasalahan yang sama. Beberapa catatan lapangan peneliti kumpulkan merupakan hal penting (khusus) berkaitan hasil observasi, wawancara resmi dengan responden (pejabat DPM-PTSP dan pemohon perijinan), maupun beberapa orang/anggota masyarakat yang pernah /sering mengurus perijinan di kantor DPM-PTSP yang peneliti temui tanpa sengaja.

Selain bersumber dari partisipan objek utama penelitian, data lain dari catatan lapangan sebagai Dokumen Pribadi (DP) yang diperoleh dari informan insidental dan penerima jasa layanan publik di Kota Bekasi, antara lain:

1. Istri mantan Camat Kota Bekasi yang sering membantu mengurus perijinan pendirian Alfa Mart di wilayah Kota Bekasi

2. Alumni FISIP UNISMA Bekasi yang pernah mengurus perijinan usaha di DPM-PTSP (dulu BPPT) Kota Bekasi.
3. Driver Grap (mantan karyawan perusahaan otomotif di Kota Bekasi) yang bertugas mengurus surat kendaraan di SAMSAT Kota Bekasi.
4. Beberapa pegawai pemerintah Kota Bekasi yang peneliti kenal baik

3.3.3.4. Analisis dan Penggunaan Dokumen

Untuk melengkapi data primer, peneliti juga berusaha mendapatkan data sekunder baik bersumber dari dokumen yang ada di kantor DPM-PTSP, maupun *browsing* lewat internet. Semua dokumen yang terkumpul menjadi bahan analisis dan pembahasan penelitian.

3.3.3.5. Sampling dan Satuan Kajian (*Unit of Analysis*)

Pengambilan sampel terhadap populasi objek utama penelitian ini dilakukan berdasarkan *non probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang yang sama bagi setiap unsur populasi untuk dipilih menjadi sampel, dengan cara *purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel dari responden aksidental (Sugiono, 2011, hlm.218-219). Teknik pengambilan sampel dilakukan melalui penyebaran kuisioner kepada 25 responden, yaitu anggota masyarakat yang sedang mengurus perijinan (pemohon perijinan). Sedangkan sampel dengan teknik *purposive sampling* diambil dari beberapa orang responden, yaitu 4 pejabat dan 2 Staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Bekasi sebagai pemberi/penyelenggara jasa pelayanan perijinan dan non perijinan berdasarkan pertimbangan peneliti bahwa mereka memahami permasalahan topik penelitian ini.

3.4. Analisis Data

Tahap analisis dan penafsiran data ini dilakukan dengan tujuan untuk memahami hakekat fenomena implementasi nilai-nilai etika Aparatur Sipil Negara (ASN) dan nilai kinerja pelayanan DPM-PTSP Kota Bekasi, serta proses pembinaan nilai-nilai etika Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk mewujudkan *Good Governance* sesuai dengan visi-misi Pemerintah Kota Bekasi. Tahap ini

dilakukan dengan cara memadukan pendekatan ilmiah secara holistik dari berbagai disiplin ilmu yang relevan dengan objek penelitian, sebagaimana paradigma Pendidikan Umum dan Karakter. Analisis data metode penelitian kualitatif merujuk beberapa langkah analisis data menurut Moleong (1998, hlm.190-199), sebagai berikut:

1. Penelaahan data dan reduksi data (abstraksi)
2. Pemrosesan Satuan (*Unityzing*)
3. Kategorisasi data (Koding)
4. Pemeriksaan Keabsahan data (Uji validitas)
5. Penafsiran Data (Proses pemaknaan)
6. Perumusan teori substantif.

3.4.1. Penelaahan data dan Reduksi

Keseluruhan data yang diperoleh berkaitan dengan objek penelitian, ditelaah dan diorganisir, kemudian diklasifikasikan menjadi 2, yaitu 1) Data Primer dan Data Sekunder. Penelaahan data dimulai dari identifikasi data primer dan sekunder berkaitan dengan fenomena implementasi nilai-nilai etika Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk mewujudkan *Good Governance* dalam kegiatan pelayanan publik di Kota Bekasi. Peneliti memeriksa skrip dan rekaman hasil wawancara dengan partisipan dan menganalisis data hasil penyebaran kuisioner berkaitan dengan tanggapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di lokasi objek utama penelitian, yaitu di kantor DPM-PTSP Kota Bekasi dan beberapa data tambahan sejenis tentang pelayanan publik SKPD Kota Bekasi berkaitan dengan rekomendasi perizinan . Data- data tersebut dikelompokkan dan diberi kode. Pada tahap berikutnya (proses pemaknaan) dianalisis dan ditafsirkan (diinterpretasi) berdasarkan seperangkat teori yang relevan dengan tema objek penelitian.

3.4.2. Pemrosesan Satuan (*Unityzing*)

Hasil penelaahan data yang terkumpul terhadap fenomena objek penelitian (fenomena implementasi nilai-nilai etika ASN untuk mewujudkan *Good Governance* dalam pelayanan publik di kantor DPM-PTSP Kota Bekasi) dan data tambahan lainnya tentang fenomena pelayanan publik di Kota Bekasi) dikelompokkan menjadi satuan-satuan terkecil yang memiliki makna. Penyusunan

satuan –satuan data sebagai *satuan informasi* bersumber dari hasil studi lapangan dan penelusuran sumber, baik dari hasil observasi, wawancara, penyebaran kuisioner, maupun studi pustaka dan analisa dokumen . *Satuan informasi* dalam penelitian ini digunakan untuk penandaan (kode): sumber satuan, jenis responden, penandaan lokasi dan penandaan tentang cara pengumpulan data (Moleong, 1999, hlm.192-193). Proses selanjutnya adalah kategorisasi dan pemberian kode (label) terhadap masing-masing data (koding).

3.4.3. Kategorisasi Data (Koding)

Data-data yang terkumpul diklasifikasikan berdasarkan *satuan informasi* sesuai dengan instrumen penelitian, cara pengumpulan data sumber dan jenis data (primer dan sekunder) tentang fenomena pelayanan publik. Penandaan satuan informasi tentang objek wilayah objek penelitian terdiri dari 3 kelompok: Objek utama : di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Bekasi (Obj.U), Objek tambahan perluasan bidang pelayanan publik (Obj.Pbd): unit pelayanan publik di Kota Bekasi. Penandaan lainnya meliputi sumber data/istrumen penelitian: kuisioner (K); wawancara dengan pejabat (W.Pjb.); wawancara dengan pengguna jasa layanan (W.PJL.); catatan lapangan (Cat.Lap.); dokumen (DR.); internet (Web.) . Penandaan data yang diperoleh dari hasil observasi di lapangan dipetakan dalam bentuk *koding* berdasarkan urutan kelompok *satuan informasi* sebagai berikut: .

1. Observasi di lokasi objek utama penelitian (kantor DPM-PTSP Kota Bekasi) dengan kode: Obj. U.
2. Kuisioner (K)
3. Wawancara dengan pejabat penyelenggara jasa layanan (W.Pjb)
4. Wawancara dengan anggota masyarakat penerima jasa layanan (W.PJL)
5. Catatan Lapangan (Cat.Lap)
6. Dokumen dibagi 2: Dokumen Resmi (DR) dan Dokumen Pribadi (DP)
7. Internet/*Website* (Web)

3.4.4. Pemeriksaan Keabsahan Data

Teknik pemeriksaan keabsahan data (*trustworthiness*) diperlukan untuk mendukung kebenaran ilmiah dalam pendekatan kualitatif (Moleong, 1998:170).

Hal ini juga ditekankan oleh Lincoln dan Guba (1985). Masing-masing adalah derajat: (1) kepercayaan (*credibility*), (2) keteralihan (*transferability*), (3) kebergantungan (*dependability*), dan (4) kepastian (*confirmability*). Beberapa hal yang dapat dilakukan untuk meningkatkan derajat kepercayaan data yang diperoleh, antara lain dengan teknik: (1) perpanjangan keikut-sertaan, (2) ketekunan pengamatan, (3) triangulasi, (4) pemeriksaan/pengecekan sejawat, (5) kecukupan referensial, (6) kajian kasus negatif, dan (7) pengecekan anggota (Lincoln dan Guba, 1985, hlm. 289-331). Moleong menambahkan teknik tersebut dengan (8) uraian rinci, (9) audit kebergantungan dan (10) audit kepastian: (Moleong, 1999:175).

Beberapa teknik pemeriksaan keabsahan data dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

3.4.4.1. Perpanjangan Keikutsertaan (Waktu Penelitian)

Perpanjangan keikutsertaan (waktu penelitian), dalam hal ini peneliti lakukan berkaitan dengan masa penelitian yang mundur untuk memperoleh data terbaru yang lebih lengkap tentang perkembangan fenomena pelayanan publik terbaru DPM-PTSP Kota Bekasi. Perpanjangan waktu penelitian peneliti manfaatkan untuk menggali data primer maupun data sekunder dengan melibatkan asisten penelitian (mahasiswa Ilmu Pemerintahan/FISIP UNISMA Bekasi) dalam observasi dan penyebaran kuisioner di beberapa unit pelayanan publik wilayah Kabupaten Bekasi dan Kota Bekasi untuk memenuhi tugas mata kuliah Etika Pemerintahan yang peneliti bina.

Pada awal proses penelitian ini, peneliti melakukan observasi langsung tidak hanya fokus pada objek utama di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Bekasi, namun berusaha mencari sumber informasi lain yang terkait dengan permasalahan objek penelitian. Peneliti memperoleh beberapa data dan catatan lapangan tentang fenomena pelayanan publik di Dinas Lingkungan Hidup dan Kebersihan yang banyak berkoordinasi dengan DPM-PTSP Kota Bekasi.

3.4.4.2. Ketekunan pengamatan

Untuk memperoleh data yang memadai tentang fenomena pelayanan publik pada objek utama, yaitu di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Bekasi peneliti melakukan observasi langsung dan mengadakan wawancara dengan responden baik Pejabat DPM-PTSP Kota Bekasi sebagai penyelenggara jasa pelayanan, maupun wawancara dan melakukan penyebaran kuisioner untuk mendapatkan tanggapan /penilaian responden pengguna jasa layanan terhadap kualitas pelayanan perijinan DPM-PTSP Kota Bekasi selama beberapa bulan sesuai dengan surat ijin penelitian dari Kesbangpol Kota Bekasi. Namun secara insidental peneliti menggali informasi tentang permasalahan fenomena objek penelitian pada tiap kesempatan bertemu dengan orang-orang atau pihak yang terlibat dalam kegiatan pelayanan publik dan pengguna jasa pelayanan publik di Kota Bekasi, terutama yang mendukung analisis terhadap fenomena nilai kinerja pelayanan publik berdasarkan standar pelayanan publik untuk dapat ditangkap makna (nilai karakter) di balik fenomena kinerja aparatur pelayanan publik. Informasi penting terkait objek penelitian peneliti kumpulkan dalam dokumen resmi dan dokumen pribadi sebagai catatan lapangan yang mendukung akurasi/validitas data.

3.4.4.3. Triangulasi

Proses validasi data melalui triangulasi dalam penelitian ini dilakukan dengan dukungan *sinkronisasi* data primer dan sekunder, keabsahan dokumen (Dokumen Resmi dan Dokumen Pribadi hasil catatan lapangan selama observasi), kesesuaian pernyataan penting informan/partisipan terkait dengan fakta objek penelitian, hasil penelitian sebelumnya yang relevan dengan penelitian yang sedang berjalan. Uji validitas mengenai informasi tentang permasalahan implementasi *good governance* dalam pelayanan publik bersumber dari informan penelitian terdiri dari responden yang mengalami langsung kegiatan pelayanan publik, baik sebagai pemberi pelayanan, maupun penerima pelayanan dilakukan dengan wawancara mendalam dan penelusuran data pendukung. Selain itu peneliti juga melakukan penelusuran sumber informasi melalui *website* DPM-PTSP Kota Bekasi berkaitan dengan dokumen bukti implementasi program kerja DPM-PTSP

Kota Bekasi dan strategi inovasi yang telah dilakukan dalam peningkatan pelayanan publik di bidang perijinan dan penanaman modal. Hasil triangulasi secara konkrit dalam proses pembinaan nilai-nilai etika ASN DPM-PTSP Kota Bekasi diwujudkan dengan meningkatnya kualitas kinerja dan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPM-PTSP Kota Bekasi yang secara umum menunjukkan kualitas baik. Meskipun di sisi lain terdapat nilai-nilai karakter moral dan karakter kinerja ASN DPM-PTSP Kota Bekasi yang perlu terus dibina dan dikembangkan berdasarkan catatan lapangan dan hasil penyebaran kuisioner, serta wawancara responden.

3.4.4.4. Pengecekan sejawat

Pengecekan sejawat peneliti lakukan melalui diskusi dengan teman dosen FISIP UNISMA Bekasi dan mengikuti seminar berkaitan dengan fenomena objek penelitian. Kecukupan referensi peneliti gali dari beberapa jurnal yang memuat tema tentang implementasi Etika Pemerintahan dan praktek pelayanan publik sebagaimana dalam Kajian Pustaka dan penelitian terdahulu (Bab II) dengan perspektif yang berbeda (Pendidikan Umum dan Karakter).

3.4.4.5. Kecukupan Referensial

Kecukupan referensial berkaitan dengan sumber informasi tentang fenomena objek penelitian. Sumber referensi data diperoleh dari berbagai informasi baik dari data primer, maupun sekunder yang dikelompokkan sebagai berikut.

1. Data Primer Hasil Studi lapangan, baik melalui observasi, penyebaran kuisioner dan wawancara langsung dengan penerima jasa layanan dan penyelenggara jasa layanan (staf dan pejabat DPM-PTSP Kota Bekasi), serta catatan lapangan berkaitan dengan fenomena nilai dalam pelayanan publik Kota Bekasi.
2. Data sekunder sebagai pendukung (data IKM internal DPM-PTSP Kota Bekasi yang terdapat dalam dokumen Renstra DPM-PTSP Kota Bekasi tahun 2017 dan SOP DPM-PTSP Kota Bekasi)
3. Data sekunder hasil penelitian sebelumnya: Data IKM Kota Bekasi Hasil Penelitian Sebelumnya oleh Tim Peneliti Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik (FISIP) Universitas Islam '45 (UNISMA) Bekasi tahun 2015 sebagaimana dijelaskan di depan.

4. Dokumen hasil *browsing* internet tentang fenomena pelayanan publik yang relevan dengan permasalahan utama pelayanan publik.
5. Informan-informan pendukung validitas data dari catatan lapangan antara lain:
 - 1) Mantan camat Bekasi Selatan dan Istri sering diminta untuk membantu mengurus ijin pendirian Alfamart oleh para investor Alfamart. Selama kegiatan survey di Kantor DPM-PTSP, peneliti bertemu 2x dengan mereka dan menggali informasi dari mereka bagaimana proses pengurusan perijinan pendirian Alfamart. Berdasarkan hasil percakapan kami, dapat disimpulkan bahwa banyak pemohon ijin pendirian usaha (lebih dari 20 Alfa Mart) dalam mengurus perijinan tersebut masih menggunakan jasa perantara (calo) yang tentunya dengan biaya di luar tarif resmi.
 - 2) Lutfi (Mahasiswa UNISMA) bersama temannya ketika mengurus ijin usaha mereka kecewa karena pelayanan yang kurang memuaskan berkaitan dengan besarnya total biaya yang tidak resmi yang harus dibayarkan kepada beberapa petugas untuk mendapatkan ijin usaha dengan cepat.
 - 3) Resti, karyawan yang bekerja di Kantor Pengacara ketika mengurus perijinan sempat menceritakan tentang molornya waktu yang dibutuhkan untuk mengurus perijinan, dengan 2 tanggal barkot yang sama, namun selesainya tidak sama.
 - 4) Kasubag Umum menjelaskan tentang kecenderungan adanya beberapa pemohon perijinan yang menggunakan jasa perantara, antara lain karena pertimbangan kesibukan mereka yang tidak bisa ditinggalkan untuk datang dan mengurus perijinan yang relatif lama karena berbagai hal. Dengan kata lain dalam kasus ini jasa perantara dinilai lebih menguntungkan pemohon jika dibandingkan mereka harus mengurus

sendiri dengan meninggalkan pekerjaan pemohon untuk beberapa hari datang ke DPM-PTSP.

3.4.4.6. Kajian kasus negatif

Kajian kasus negatif berkaitan dengan fakta-fakta kontroversi antara pola dan kecenderungan informasi (Moleong, 1998, hlm.180), yaitu dalam praktek *good governance* dengan fenomena *bad governance* pada unit pelayanan publik berdasarkan faktor penyebab khusus masing-masing kasus. Contoh fenomena pelayanan yang terjadi di DPM-PTSP Kota Bekasi dalam beberapa catatan lapangan yang bersifat kontroversi informasi dalam penelitian ini merupakan kajian kasus negatif. Dalam hal ini kajian kasus negatif berdasarkan perspektif hermeneutik terhadap sikap masyarakat (responden pemohon perijinan) dan di sisi lain berdasarkan perspektif pemberi layanan.

3.4.4.7. Pengecekan anggota

Pengecekan anggota berkaitan dengan pemeriksaan hasil skrip wawancara dengan responden penerima jasa layanan dan pejabat penyelenggara jasa layanan perijinan. Semua informasi yang berkaitan dengan fenomena objek penelitian ini dari berbagai sumber informasi (informan) dan responden menjadi bahan analisis yang mendukung proses validasi data. Informasi yang beragam berkaitan dengan permasalahan objek penelitian dari anggota yang terlibat dalam penelitian dicari persamaan esensinya.

3.4.4.8. Uraian Rinci

Hasil penelitian ini diuraikan secara rinci untuk meningkatkan derajat kepercayaan mengacu pada fokus penelitian. Hasil yang diperoleh disimpulkan dalam beberapa temuan beserta penafsiran peneliti sesuai dengan metode fenomenologi hermeneutik yang di dalamnya peneliti berkontribusi sebagai subjek yang melakukan analisis, deskripsi dan intepretasi terhadap data.

3.4.4.9. Audit Kebergantungan

Auditing terhadap keabsahan data dalam penelitian ini dilakukan dengan membagi data dalam beberapa kategori, yaitu: 1) data primer, 2) data sekunder yang bersumber dari internal DPM-PTSP, dan 3) data hasil penelitian terdahulu yang terkait. Berdasarkan proses perolehan data, hasil penelitian ini dapat dibagi

pula dalam beberapa tahap: 1) data tahap observasi pendahuluan *preelemenary*, 2) data mentah hasil wawancara dan penyebaran kuisioner, 3) data yang sudah direduksi dan dianalisis 4) data kuantitatif hasil rekapitulasi, rekonstruksi dan sintesis dalam bentuk tabel, 5) data kualitatif/ interpretasi data (analisis fenomenologi-hermeneutik) dan 6) simpulan data.

3.4.4.10. Audit Kepastian

Audit terhadap kepastian data dilakukan berdasarkan nilai objektivitas data yang diperoleh yang diperkuat dengan bukti pendukung terhadap kebenaran objek. Dengan demikian derajat kepastian data bukan hanya ditentukan oleh *orang* sebagai sumber data, melainkan pada data itu sendiri dapat dikonfirmasi. (*confirmability*).

3.4.4.11. Analisis dan Penafsiran Data (Proses Pemaknaan berdasarkan Analisis Fenomenologi-Hermeneutik.

Tahap pemaknaan dalam penelitian *fenomenologi-hermeneutik* ini dilakukan dengan mengadopsi prinsip *fenomenologis-hermeneutik* Paul Ricour yang ketat (*rigorous*), dengan sikap *curiga*, namun tetap *menyimak* (Smith, 1997; Scott-Baumann, 2003, (dalam Takwin, *staff ui, ac.id*) untuk menyaring informasi dari seluruh data fenomena objek yang ada. Tujuan penggunaan metode *Fenomenologi-Hermeneutika* dalam penelitian ini adalah untuk memahami fenomena-fenomena yang berkaitan dengan objek penelitian: 1) fenomena nilai kinerja dalam kegiatan pelayanan publik di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Bekasi) faktor pendukung dan kendala implementasi prinsip-prinsip *Good Governance*; 3) faktor utama penyebab munculnya *bad governance* dalam pelayanan publik; 4) Strategi pembinaan pegawai DPM-PTSP Kota Bekasi dalam rangka pengembangan nilai-nilai etika aparatur negara untuk mewujudkan *Good Governance* dalam pelayanan publik.

Proses pemaknaan dilakukan dengan analisis-sintesis dan deskripsi tekstural (fenomena) dan struktural (konteks) sehingga diperoleh sintesis makna/esensi dari rangkuman deskripsi tekstural dan struktural tersebut. Sintesis data diperoleh dari hasil studi lapangan: observasi, penyebaran kuisioner dan

wawancara dengan pemberi jasa layanan (pejabat dan staf DPM-PTSP Kota Bekasi) dan penerima jasa layanan (pemohon perijinan) dan data sekunder yang relevan dengan data primer, sehingga dapat ditemukan nilai-nilai universal berkaitan dengan fenomena nilai karakter kinerja pelayanan publik sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance*. Hasil sintesis makna antara fenomena objek penelitian (partisipan/responden) dan interpretasi peneliti terhadap praktek *good governance* dalam pelayanan publik menghasilkan temuan nilai-nilai yang melatarbelakangi (menjadi motif) sikap dan perilaku aparatur negara, maupun pengguna jasa dalam pelayanan publik.

Pemaknaan terhadap fenomena objek di lapangan dilakukan menurut sudut pandang partisipan di satu sisi dan di sisi lain dalam konteks paradigma Reformasi, berkaitan dengan implementasi nilai-nilai etika Aparatur Sipil Negara dan prinsip-prinsip *Good Governance* dalam pelayanan publik, termasuk faktor pendukung dan kendalanya, serta upaya untuk mengatasinya. Proses pemaknaan (penafsiran data) menjadi dasar dalam perumusan teori substantif bagaimana model *Pembinaan Nilai-Nilai Etika Aparatur Sipil Negara untuk Mewujudkan Good Governance*.

3.4.4.12. Perumusan Teori Substantif

Keseluruhan data yang telah dianalisis dan diinterpretasi menghasilkan temuan tentang beberapa makna (nilai) yang berkaitan dengan topik penelitian, kemudian disimpulkan menjadi sintesis makna yang utuh, sebagai bahan untuk merumuskan teori substantif tentang *Model Pembinaan Nilai-Nilai Etika Aparatur Negara untuk Mewujudkan Good Governance* berdasarkan perspektif Pendidikan Umum dan Karakter. Analisis konseptual terhadap makna fenomena objek penelitian berdasarkan perspektif holistik, merupakan integrasi paradigma filosofis teori Pendidikan Umum dan Karakter dalam perspektif makro dengan Konsep Etika Pemerintahan dan Administrasi Publik, serta beberapa perspektif bidang ilmu yang relevan melalui metode pendekatan kualitatif analisis fenomenologi-hermeneutik. Di sisi lain hasil penelitian ini menjadi bahan pengembangan model dan metode pembelajaran kontekstual tentang nilai-nilai Etika Aparatur Sipil Negara (Etika Pemerintahan) di Perguruan Tinggi pada Program Studi Ilmu

Pemerintahan maupun sebagai referensi bagi peneliti berikutnya berkaitan dengan permasalahan karakter aparatur pelayanan publik dalam mewujudkan *good governance* di Indonesia.

3.5. Definisi Operasional /Penjelasan Istilah

3.5.1. Pembinaan

Definisi pembinaan dalam konteks penelitian ini pada prinsipnya adalah seluruh proses dan upaya memaksimalkan potensi manusia utuh agar berkembang untuk meraih suatu tujuan tertentu, baik dalam lingkup pendidikan informal, maupun non formal, secara terencana, terarah dan teratur, terkendali, efektif dan efisien (Musaneff, 1991, hlm.11; Simanjuntak, B., I. L Pasaribu, 1990, hlm. 84)

3.5.2. Nilai Etika Aparatur Sipil Negara

Nilai Etika Aparatur Sipil Negara merupakan nilai-nilai moral yang menjadi pedoman perilaku ASN berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab sebagai aparatur pemerintahan dan aparatur pelayanan publik. Etika Aparatur Sipil Negara bersumber dari nilai-nilai Etika Pemerintahan, sebagai bagian dari Etika Profesi (luhur), sehingga bersifat normatif (Ndraha, 2003, hlm. 320).

3.5.3. Konsep *Good Governance* dan Prinsip- Prinsip *Good Governance*

Konsep *Good Governance* berdasarkan beberapa definisi menurut *OECD*, *Word Bank* dan *UNDP*, dapat disimpulkan sebagai suatu konsepsi tentang penyelenggaraan pemerintahan yang solid, bersih, efektif dan efisien dengan terjalinnya hubungan yang sinergis dan konstruktif antara pemerintah, dunia usaha/swasta, dan masyarakat di era Reformasi (Solihin, 2006; Tim Asistensi Pelaporan AKIP, 2010:6-7).

Prinsip-prinsip *Good Governance* dalam penelitian ini merujuk pada konsep *UNDP* yang terdiri dari 9 prinsip, secara singkat dapat dimaknai masing-masing prinsip sebagai berikut:

1. *Participation* = partisipasi masyarakat
2. *Rule of law* = aturan hukum
3. *Transparency*= keterbukaan (transparansi)
4. *Responsiveness*= daya tanggap/kepekaan yang tinggi terhadap kebutuhan masyarakat, perkembangan situasi dan kondisi organisasi.
5. *Consensus orientation*= berorientasi pada kesepakatan/musyawarah

6. *Equity*= kepastian/proporsional
7. *Effectiveness and efficiency*= berdaya guna dan berhasil guna
8. *Accountability*= pertanggungjawaban publik
9. *Strategic vision* = visi strategis (pemimpin visioner/transformatif)
(Graham, Amos & Tim Plumtre, 2003, hlm.3; Tim Asistensi Pelaporan AKIP, 2010: hlm.7)

Konsep *Good Governance* menurut *The United Nations Development Program (UNDP)* dari 9 prinsip kemudian dikembangkan dan diterjemahkan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Nasional (BAPPENAS) menjadi 14 prinsip: 1) Wawasan ke depan (*visionary*), 2) Keterbukaan dan transparansi (*Openness and transparency*), 3) Partisipasi masyarakat (*Participation*), 4) Tanggung gugat (*Accountability*), 5) Supremasi hukum (*Rule of law*), 6) Demokrasi (*Democracy*), 7) Profesionalisme dan kompetensi (*Professionalism and competency*), 8) Daya tanggap (*Responsiveness*), 9) Keefisienan dan keefektifan (*Efficiency and Effectiveness*), 10) Desentralisasi (*decentralization*), 11) Kemitraan dengan dunia usaha swasta dan masyarakat (*Private sector and civil society partnership*), 12) Komitmen pada pengurangan kesenjangan (*Commitment to reduce inequality*), 13) Komitmen pada lingkungan hidup (*Commitment to environmental protection*) dan 14) Komitmen pada pasar yang fair (*Commitment to fair market*) (Dadang Solihin, 2012).