

PENELITIAN

ANALISIS TRANSPARANSI DAN AKUNTABILITAS DALAM
PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN RAJABASA



Oleh:

Harumi Nauli I Tobing

2456041032

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

2025

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Studi ini menerapkan metode kualitatif melalui jenis penelitian deskriptif. Pemilihan pendekatan kualitatif ini didasarkan pada keinginan untuk mendalami dan mengilustrasikan fenomena sosial secara komprehensif, bukan untuk mengukur keterkaitan antarvariabel seperti yang umum dilakukan dalam penelitian kuantitatif. Sebagaimana dijelaskan oleh Lexy J. Moleong (2019), penelitian kualitatif merupakan upaya untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian—seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan—secara keseluruhan melalui deskripsi berbasis kata-kata dan bahasa dalam lingkungan alami. Pendekatan semacam ini memungkinkan peneliti memperoleh wawasan yang lebih mendalam dan kontekstual mengenai dinamika sosial yang berlangsung di lapangan.

Dalam kerangka studi ini, metode kualitatif dimanfaatkan untuk mengkaji implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas pada layanan publik di Kantor Kecamatan Rajabasa. Peneliti berfokus pada penggambaran cara kedua prinsip tersebut diterapkan oleh pegawai pemerintahan, interpretasi masyarakat terhadapnya, serta elemen-elemen yang memfasilitasi maupun menghalangi pelaksanaannya. Jenis penelitian yang dipilih adalah deskriptif kualitatif, yakni suatu pendekatan yang bertujuan menguraikan fakta dan ciri-ciri objek penelitian secara terstruktur, objektif, dan tepat. Menurut Sugiyono (2022), penelitian deskriptif kualitatif dimaksudkan untuk menggambarkan fenomena sebagaimana adanya tanpa intervensi, dengan penekanan pada makna dan dinamika prosesnya. Dengan demikian, studi ini tidak menitikberatkan pada data numerik atau statistik, melainkan pada pemahaman mendalam terhadap perilaku, kebijakan, dan praktik layanan publik di tingkat lapangan.

Lewat metode ini, peneliti mampu mengobservasi langsung proses layanan, melakukan wawancara dengan pegawai pemerintahan dan penerima layanan dari masyarakat, serta menganalisis dokumen terkait standar pelayanan publik. Pendekatan kualitatif juga memberikan fleksibilitas bagi peneliti untuk

menginterpretasikan penerapan prinsip transparansi (seperti keterbukaan informasi, prosedur, biaya, dan waktu) serta akuntabilitas (termasuk pertanggungjawaban atas kinerja, keuangan, dan aspek hukum) dalam situasi nyata di Kecamatan Rajabasa.

Oleh karena itu, pendekatan kualitatif deskriptif dinilai paling tepat untuk mencapai sasaran penelitian, yaitu:

1. Menguraikan penerapan transparansi dalam layanan publik di Kantor Kecamatan Rajabasa.
2. Menguraikan realisasi akuntabilitas dalam proses layanan publik.
3. Mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat penerapan transparansi serta akuntabilitas pada tingkat kecamatan.

3.2 Fokus Penelitian

Fokus kajian dalam sebuah penelitian berperan untuk membatasi cakupan analisis sehingga proses penelitian tetap terfokus dan tidak menyimpang dari sasaran pokok. Pada studi kualitatif, fokus ini dimanfaatkan untuk mengidentifikasi elemen-elemen utama dari fenomena sosial yang akan dieksplorasi secara mendalam, bukan sekadar sebagai pengganti variabel seperti dalam pendekatan kuantitatif. Sebagaimana dijelaskan oleh Moleong (2019), “fokus penelitian adalah pokok persoalan yang menjadi pusat perhatian peneliti untuk dipelajari secara mendalam dan dijadikan batas dalam kegiatan penelitian agar tetap terarah dan tidak menyimpang dari tujuan”. Kehadiran fokus semacam ini membantu peneliti dalam mengarahkan pengumpulan data, memilih narasumber yang sesuai, serta menyusun analisis yang terstruktur sesuai dengan tujuan studi.

Studi ini mengarahkan perhatian utamanya pada implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik di Kantor Kecamatan Rajabasa, Kota Bandar Lampung. Kedua prinsip tersebut diprioritaskan karena menjadi elemen kunci dalam penerapan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), yang menjadi dasar bagi layanan publik yang efektif, efisien, dan berpusat pada kebutuhan masyarakat. Arah fokus kajian ini adalah untuk

menyelidiki secara mendalam bagaimana pegawai Kecamatan Rajabasa memahami, menerapkan, dan mempertanggungjawabkan prinsip transparansi serta akuntabilitas dalam rutinitas pelayanan publik sehari-hari.

Fokus utama pertama adalah implementasi prinsip transparansi dalam layanan publik, yang menyoroti keterbukaan informasi kepada masyarakat luas. Transparansi mencakup aspek-aspek seperti prosedur, biaya, durasi penyelesaian, serta kemudahan akses informasi bagi publik. Prinsip ini krusial karena, seperti yang dikemukakan oleh Sedarmayanti (2017), “transparansi merupakan prasyarat terciptanya akuntabilitas publik, sebab keterbukaan informasi memungkinkan masyarakat untuk melakukan pengawasan terhadap kinerja pemerintah”. Dengan demikian, layanan publik yang transparan dapat memperkuat kepercayaan masyarakat dan mendorong keterlibatan publik dalam mekanisme pengawasan. Fokus utama kedua adalah implementasi prinsip akuntabilitas dalam layanan publik, yakni tingkat pertanggungjawaban pegawai kecamatan atas kebijakan, tindakan, dan hasil pekerjaan mereka kepada masyarakat. Aspek akuntabilitas yang dikaji meliputi empat dimensi pokok, yaitu prosedural, kinerja, finansial, dan hukum. Hal ini selaras dengan pandangan Denhardt dan Denhardt (2000) yang menyatakan bahwa “public servants are accountable not only for efficiency, but also for serving citizens in a manner consistent with democratic values and public interest”. Oleh karena itu, akuntabilitas tidak hanya dinilai dari efisiensi hasil kerja, melainkan juga dari komitmen terhadap nilai-nilai demokrasi, keadilan, dan kepentingan umum dalam pelaksanaan layanan.

Selain dua aspek inti tersebut, studi ini juga menyoroti faktor-faktor yang mendukung serta menghambat penerapan transparansi dan akuntabilitas di Kecamatan Rajabasa. Faktor-faktor ini bisa berasal dari lingkup internal organisasi, seperti kemampuan pegawai, budaya kerja, dan ketersediaan fasilitas, atau dari luar seperti tingkat keterlibatan masyarakat, kekuatan regulasi, serta sistem pengawasan publik. Pendekatan ini sejalan dengan pernyataan Creswell (2018) bahwa “qualitative research seeks to explore and understand the meanings individuals or groups ascribe to a social phenomenon”, sehingga kajian ini menekankan pemahaman terhadap makna, proses, dan latar belakang sosial di balik praktik pelayanan publik. Secara keseluruhan, fokus studi ini tidak hanya menguraikan

penerapan transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik di Kecamatan Rajabasa, tetapi juga berupaya memahami secara mendalam bagaimana prinsip-prinsip tersebut diintegrasikan, dihayati, dan diuji oleh tantangan riil dalam birokrasi tingkat kecamatan. Melalui fokus ini, penelitian diharapkan dapat menyajikan gambaran menyeluruh tentang tingkat penerapan prinsip good governance dalam rangka meningkatkan mutu layanan publik di tingkat lokal.

3.3 Lokasi Penelitian

Studi ini dilakukan di Kantor Kecamatan Rajabasa, yang terletak di Kota Bandar Lampung, Provinsi Lampung. Pemilihan situs ini bersifat purposif atau disengaja, didasarkan pada fakta bahwa Kecamatan Rajabasa termasuk wilayah dengan tingkat aktivitas administrasi dan mobilitas masyarakat yang tinggi di Kota Bandar Lampung. Wilayah ini berfungsi sebagai pusat utama untuk layanan administrasi bagi warga, mencakup pengelolaan dokumen kependudukan, perizinan usaha, serta berbagai bentuk pelayanan publik yang terkait erat dengan kebutuhan sehari-hari masyarakat. Pilihan Kantor Kecamatan Rajabasa sebagai tempat penelitian utama didorong oleh perannya sebagai garda terdepan dalam pelayanan publik di tingkat lokal, yang secara langsung mencerminkan kinerja dan reputasi pemerintah daerah di hadapan masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh Mukarom (2015), “kecamatan memiliki peran strategis sebagai unit pelayanan pemerintahan terdepan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat dan menjadi tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan daerah”. Mengingat hal tersebut, Rajabasa dianggap sebagai lokasi yang tepat untuk mengeksplorasi penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam mekanisme pelayanan publik.

Lebih lanjut, dari pengamatan pendahuluan dan data laporan tahunan Kecamatan Rajabasa, teridentifikasi sejumlah kendala dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk minimnya keterbukaan informasi, penundaan jadwal pelayanan, serta kurangnya efektivitas sistem pengaduan dari masyarakat. Situasi semacam ini membuat lokasi tersebut semakin layak untuk dianalisis secara mendalam melalui metode kualitatif, sehingga peneliti dapat menangkap realitas

sosial, pola perilaku pegawai pemerintahan, dan pandangan masyarakat dengan lebih kontekstual. Sebagaimana diuraikan oleh Creswell (2018), “qualitative research is conducted in the natural setting where the researcher has direct interaction with the participants and seeks to understand the meaning they ascribe to the phenomena”. Pernyataan ini menekankan bahwa penelitian kualitatif sebaiknya berlangsung di lingkungan alami agar data yang dikumpulkan tetap autentik, mencerminkan kondisi sesungguhnya, dan bebas dari pengaruh situasi buatan. Karenanya, pelaksanaan studi langsung di Kantor Kecamatan Rajabasa memungkinkan peneliti untuk menyaksikan proses pelayanan secara langsung, berinteraksi dengan pegawai pemerintahan dan masyarakat, serta mengungkap interpretasi mendalam terhadap dinamika pelayanan yang terjadi.

Mengenai jadwal, penelitian ini berlangsung selama sekitar dua bulan, tepatnya pada November hingga Desember 2025. Rentang waktu ini meliputi semua fase aktivitas penelitian, mulai dari penyusunan alat pengumpul data, pengumpulan informasi melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen, hingga tahap pengolahan serta validasi data. Menurut Sugiyono (2022), “penentuan waktu penelitian perlu disesuaikan dengan kompleksitas objek yang diteliti agar data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya” (hlm. 45). Dengan pertimbangan itu, durasi dua bulan dinilai memadai untuk mendapatkan data yang lengkap dan mendalam terkait implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik di Kecamatan Rajabasa. Secara keseluruhan, pemilihan lokasi dan waktu penelitian ini bersifat strategis, guna memungkinkan peneliti menyelami proses, makna, serta dinamika sosial di lapangan secara holistik, sekaligus menyajikan potret autentik tentang interaksi antara pegawai pemerintahan dan masyarakat dalam ranah pelayanan publik di tingkat kecamatan.

3.4 Jenis dan Sumber Data

3.4.1 Jenis Data

Jenis data dalam studi ini disesuaikan dengan karakteristik pendekatan kualitatif yang menitikberatkan pada makna, pemahaman, dan konteks sosial. Karenanya, data yang dikumpulkan tidak berupa angka atau analisis statistik, tetapi berbentuk deskriptif seperti narasi, transkrip wawancara, catatan pengamatan, dan isi dokumen. Sebagaimana dikemukakan oleh Creswell (2018), “qualitative data consist of words or text collected from participants in their natural settings through interviews, observations, or documents”. Pernyataan ini menggarisbawahi bahwa data kualitatif bersifat autentik (naturalistic), penuh makna, dan mendalam karena bersumber langsung dari lingkungan sosial di mana fenomena berlangsung.

Secara keseluruhan, jenis data yang dimanfaatkan dalam studi ini terbagi menjadi:

1. Data Verbal, yakni informasi yang didapat dari wawancara mendalam dengan pegawai dan warga. Data ini mengilustrasikan persepsi, pengalaman, serta opini narasumber terkait implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas di Kantor Kecamatan Rajabasa.
2. Data Observasional, yakni informasi yang diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap alur layanan publik, termasuk dinamika interaksi antara pegawai dan masyarakat, mekanisme antrean, serta penyediaan informasi di area pelayanan.
3. Data Dokumenter, yakni materi tertulis atau visual yang melengkapi wawancara dan pengamatan, seperti SOP layanan, laporan tahunan kecamatan, catatan rapat, gambar kegiatan, serta dokumen kebijakan daerah.

Menurut Bungin (2020), “data dalam penelitian kualitatif bersifat naratif dan kontekstual, diperoleh dari berbagai sumber melalui proses interaksi sosial yang panjang dan mendalam”. Oleh karena itu, jenis data dalam studi ini memungkinkan peneliti untuk merangkai potret lengkap tentang realitas sosial dan administratif yang mengelilingi pelaksanaan layanan publik di Kecamatan Rajabasa.

Data-data tersebut selanjutnya diolah secara induktif, di mana peneliti membangun pola dan interpretasi berdasarkan temuan di lapangan. Jenis data naratif ini diharapkan dapat mengungkap secara mendalam bagaimana prinsip transparansi dan akuntabilitas diterapkan dalam ranah layanan publik tingkat kecamatan, serta bagaimana prinsip tersebut dipahami oleh pegawai dan masyarakat.

3.4.2 Sumber Data

Sumber data merujuk pada pihak atau tempat asal informasi yang relevan dengan arah utama penelitian. Pada studi kualitatif, sumber data memainkan peran krusial karena informasi yang dikumpulkan bukan berbentuk numerik, melainkan berupa kata-kata, perilaku, dokumen, serta latar belakang sosial yang mencerminkan esensi fenomena yang dikaji. Sebagaimana diuraikan oleh Moleong (2019), “sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain”. Dengan kata lain, peneliti kualitatif memperoleh wawasan melalui kontak langsung dengan narasumber dan pengamatan terhadap kondisi alami di lokasi penelitian.

Dalam studi ini, sumber data dikategorikan menjadi dua bagian, yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer didapatkan secara langsung dari narasumber melalui pertemuan langsung, seperti wawancara mendalam (*in-depth interview*), pengamatan, dan diskusi terbuka. Narasumber dalam penelitian ini mencakup pegawai Kantor Kecamatan Rajabasa yang terlibat dalam layanan publik—misalnya Camat, Sekretaris Kecamatan, dan tim pelayanan—serta warga yang pernah menggunakan layanan di kantor tersebut. Melalui sumber primer ini, peneliti mampu mengeksplorasi pengalaman, pandangan, dan interpretasi narasumber mengenai penerapan prinsip transparansi serta akuntabilitas dalam praktik layanan publik.

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder diperoleh dari dokumen resmi dan bahan tertulis yang terkait dengan fokus kajian. Informasi ini mencakup regulasi hukum seperti

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, prosedur operasional standar (SOP) layanan di Kecamatan Rajabasa, laporan tahunan kinerja, serta materi pendukung lainnya seperti jurnal ilmiah, buku, dan studi sebelumnya. Menurut Sugiyono (2022), “data sekunder adalah sumber data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara seperti dokumen, catatan, dan laporan yang relevan dengan permasalahan yang diteliti”. Sumber ini dimanfaatkan untuk mendukung dan memvalidasi hasil dari data primer, sehingga kesimpulan penelitian menjadi lebih kredibel dan lengkap. Dengan mengintegrasikan kedua jenis sumber data tersebut, studi ini diharapkan mampu menyajikan gambaran holistik tentang implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik, baik dari perspektif lapangan (empiris) maupun kerangka regulasi dan kebijakan (normatif).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data memegang peran krusial dalam studi kualitatif karena menentukan mutu dan kedalaman wawasan yang didapat dari lapangan. Pada pendekatan kualitatif, informasi dikumpulkan langsung dari konteks sosial alami melalui beragam metode yang memfasilitasi pemahaman mendalam terhadap fenomena yang dikaji. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2022), “pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting), sumber data primer, dan teknik pengumpulan data lebih banyak pada observasi berperan serta, wawancara mendalam, dan dokumentasi”. Oleh sebab itu, dalam studi ini, peneliti menerapkan tiga metode utama, yakni wawancara mendalam, observasi, serta dokumentasi.

1. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilaksanakan untuk mendapatkan masukan langsung dari narasumber terkait pandangan, pengalaman, dan pemahaman mereka mengenai implementasi prinsip transparansi serta akuntabilitas dalam layanan publik di Kecamatan Rajabasa. Wawancara bersifat semi-terstruktur, dengan menggunakan

panduan pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, tetapi tetap memberikan fleksibilitas bagi narasumber untuk menguraikan pengalaman mereka secara luas.

Menurut Moleong (2019), “wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban”. Lewat wawancara ini, peneliti mampu mengeksplorasi aspek-aspek yang sulit didapat hanya dari pengamatan, seperti sikap, motivasi, nilai, atau alasan yang mendasari interaksi aparaturnya dan masyarakat dalam ranah layanan publik. Narasumber yang terlibat mencakup Camat, Sekretaris Kecamatan, staf administrasi pelayanan, serta warga yang pernah memanfaatkan layanan di Kantor Kecamatan Rajabasa.

2. Observasi

Metode observasi diterapkan untuk menyaksikan secara langsung dinamika layanan publik di Kantor Kecamatan Rajabasa. Melalui observasi, peneliti dapat mengamati perilaku, pola interaksi, dan alur kejadian antara pegawai dan masyarakat selama proses layanan berjalan. Observasi dalam studi ini bersifat non-partisipatif, di mana peneliti berada di lokasi untuk memantau aktivitas tanpa ikut serta dalam pelaksanaan layanan. Sebagaimana dikemukakan oleh Creswell (2018), “observation in qualitative research involves the researcher taking field notes on the behavior and activities of individuals at the research site”. Dengan pendekatan ini, peneliti memperoleh data kontekstual mengenai realisasi prinsip transparansi melalui elemen keterbukaan informasi (seperti papan informasi, prosedur alur, atau transparansi biaya), serta manifestasi akuntabilitas dalam sikap pegawai, sistem pengaduan, dan respons terhadap masukan masyarakat. Observasi juga berfungsi untuk menangkap realitas empiris di lapangan dan memvalidasi informasi dari wawancara. Proses ini dilakukan melalui beberapa kunjungan ke Kantor Kecamatan Rajabasa, guna memperoleh perspektif yang komprehensif dan netral terhadap situasi layanan secara keseluruhan.

3. Dokumentasi

Selain wawancara dan observasi, peneliti memanfaatkan teknik dokumentasi untuk melengkapi serta memperkuat temuan studi. Dokumentasi melibatkan pengumpulan beragam materi tertulis, arsip, laporan, gambar, atau regulasi yang terkait dengan penyelenggaraan layanan publik di Kecamatan Rajabasa. Menurut Bungin (2020), “teknik dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder dari berbagai dokumen resmi atau arsip yang dapat mendukung data hasil observasi dan wawancara”. Dalam studi ini, materi yang dikumpul meliputi: Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan, laporan kinerja tahunan, rekam jejak jumlah penerima layanan masyarakat, serta dokumen pendukung lainnya seperti peraturan daerah dan panduan penyelenggaraan layanan publik. Data dari dokumentasi ini dimanfaatkan untuk memverifikasi hasil lapangan serta menyediakan bukti nyata tentang penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas di Kantor Kecamatan Rajabasa. Dengan mengintegrasikan ketiga teknik pengumpulan data tersebut—wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi—peneliti memperoleh informasi yang berlimpah, tepat, dan saling mendukung. Integrasi ini juga memungkinkan triangulasi teknik, yaitu strategi untuk menguji validitas data melalui perbandingan hasil dari berbagai metode. Pendekatan semacam ini selaras dengan esensi studi kualitatif, yang tidak hanya menggambarkan fenomena, tetapi juga mengungkap makna dan latar belakang sosial di dalamnya.

3.6 Metode Analisis Data

Tahap analisis data memegang peran esensial dalam studi kualitatif, karena melalui proses ini peneliti menginterpretasikan, memahami, serta menyimpulkan makna dari informasi yang telah dikumpulkan di lapangan. Analisis data berlangsung secara berkelanjutan mulai dari tahap awal pengumpulan hingga akhir penelitian, bukan hanya setelah semua data tersedia. Hal ini selaras dengan pandangan Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) yang menyatakan bahwa “qualitative data analysis consists of three concurrent flows of activity: data condensation, data display, and conclusion drawing/verification”. Dengan kata lain, analisis data kualitatif

melibatkan tiga proses pokok yang saling terkait, yaitu pengurangan data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan atau verifikasi.

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, penekanan, penyederhanaan, serta transformasi terhadap data mentah yang berasal dari catatan lapangan, wawancara, atau dokumentasi. Informasi dari lapangan sering kali melimpah dan beragam, sehingga memerlukan penyaringan untuk mempertahankan hanya elemen-elemen yang relevan dengan arah utama penelitian. Sebagaimana dijelaskan oleh Miles et al. (2014), “data reduction refers to the process of selecting, focusing, simplifying, abstracting, and transforming the data that appear in written-up field notes or transcriptions”. Dalam studi ini, reduksi data dilaksanakan dengan membaca kembali keseluruhan transkrip wawancara dan catatan observasi, kemudian menyoroti bagian-bagian yang langsung terkait dengan implementasi prinsip transparansi serta akuntabilitas dalam layanan publik di Kecamatan Rajabasa. Sebagai contoh, ungkapan pegawai tentang keterbukaan informasi publik atau respons masyarakat terhadap sistem pengaduan akan dijadikan data inti, sementara materi yang tidak sesuai akan disingkirkan. Proses ini diulang secara iteratif agar peneliti dapat membentuk kategori dan tema yang lebih fokus.

2. Penyajian Data

Tahap selanjutnya adalah penyajian data, yakni pengorganisasian data yang telah direduksi menjadi bentuk terstruktur yang memudahkan pemahaman dan interpretasi. Dalam studi kualitatif, penyajian data sering kali berupa narasi teks, tabel, matriks, atau diagram tematik yang mengilustrasikan keterkaitan antar kategori dan temuan. Menurut Sugiyono (2022), “penyajian data dalam penelitian kualitatif dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, grafik, atau hubungan antar kategori agar data lebih mudah dipahami”. Dalam kerangka studi ini, penyajian data dilakukan dengan mengelompokkan hasil wawancara dan observasi ke dalam tema-tema kunci, seperti: (1) wujud implementasi transparansi dalam layanan publik, (2) wujud implementasi akuntabilitas, dan (3) faktor-faktor pendukung maupun

penghambat bagi kedua prinsip tersebut. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengidentifikasi pola keterhubungan antara pernyataan pegawai dan pengalaman masyarakat, sehingga interpretasi menjadi lebih netral dan terarah.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap akhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada fase ini, peneliti menginterpretasikan esensi dari data yang telah disajikan guna menjawab pertanyaan utama penelitian. Kesimpulan tidak dibuat secara mendadak, melainkan melalui refleksi mendalam terhadap pola, kategori, dan keterkaitan makna yang muncul dari data. Miles et al. (2014) menekankan bahwa “conclusions are verified as the analyst proceeds, revisiting the data as necessary to cross-check or test these emergent findings”. Artinya, kesimpulan dalam studi kualitatif bersifat sementara dan dapat disesuaikan jika muncul bukti baru yang lebih meyakinkan.

Dalam studi ini, penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dengan mengecek keselarasan antara temuan wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data dari berbagai sumber dibandingkan untuk menjamin akurasi dan keandalan. Contohnya, opini masyarakat tentang keterbukaan informasi divalidasi melalui dokumen seperti Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan atau laporan tahunan kecamatan. Melalui mekanisme ini, peneliti mampu merumuskan kesimpulan yang kredibel terkait tingkat penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas di Kantor Kecamatan Rajabasa.

Proses analisis data dalam studi ini bersifat induktif, di mana kesimpulan umum dirangkai dari fakta-fakta spesifik yang ditemukan di lapangan. Pendekatan ini mencerminkan esensi studi kualitatif yang lebih menekankan pemahaman makna dan konteks sosial ketimbang pengujian hipotesis. Seperti yang dikemukakan oleh Creswell (2018), “qualitative data analysis involves working inductively from particular to general themes and making interpretations of the meaning of the data”. Dengan analisis induktif semacam ini, peneliti dapat membangun pemahaman yang holistik tentang dinamika implementasi transparansi

dan akuntabilitas dalam layanan publik di tingkat kecamatan. Secara keseluruhan, teknik analisis data dalam studi ini melibatkan tahapan pengurangan data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan yang berjalan secara berkesinambungan dan saling mendukung. Analisis dimulai sejak pengumpulan data awal hingga penyusunan laporan akhir, sehingga hasil yang dihasilkan benar-benar mencerminkan realitas sosial di lapangan dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademis.

3.7 Teknik Keabsahan Data

Memastikan keabsahan data pada studi kualitatif adalah proses krusial untuk menjamin bahwa temuan penelitian mencerminkan realitas lapangan secara akurat dan layak dipercaya. Berbeda dari studi kuantitatif yang mengandalkan uji statistik untuk validitas dan reliabilitas, studi kualitatif mengevaluasi keabsahan melalui penilaian tingkat kepercayaan, konsistensi, serta netralitas informasi yang bersumber dari beragam aspek. Untuk menjaga keabsahan data, studi ini menerapkan beberapa metode, yakni triangulasi, peningkatan ketekunan, dan diskusi sejawat. Ketiga metode ini diterapkan secara terintegrasi agar informasi yang dikumpul memiliki akurasi dan kredibilitas yang optimal.

Metode awal yang diterapkan adalah triangulasi. Triangulasi melibatkan pemeriksaan data dari berbagai sumber, metode, serta periode waktu untuk memverifikasi kebenaran informasi. Dalam studi ini, triangulasi mencakup tiga varian: triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan hasil wawancara dari narasumber beragam, seperti pegawai kecamatan dan pengguna layanan masyarakat, dengan data dokumen seperti laporan kinerja atau standar layanan. Triangulasi teknik melibatkan perbandingan antara wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk menilai keselarasan data dari metode berbeda. Sementara itu, triangulasi waktu dilakukan melalui pengumpulan data pada momen berbeda untuk memastikan kestabilan respons narasumber.

Di samping triangulasi, peneliti juga menerapkan peningkatan ketekunan. Peningkatan ketekunan dicapai dengan memperpanjang durasi pengamatan dan interaksi di lapangan, sehingga peneliti dapat menyelami situasi dan kondisi studi secara lebih komprehensif. Dengan kehadiran rutin di lokasi, peneliti mampu membedakan data valid dari yang sementara. Metode ini juga memfasilitasi pengenalan pola perilaku dan dinamika layanan publik yang mungkin terlewat dalam observasi terbatas.

Metode lanjutan adalah diskusi sejawat. Pada tahap ini, peneliti berkonsultasi dengan kolega atau pembimbing akademik mengenai temuan sementara. Tujuannya adalah memperoleh umpan balik, penjelasan, serta perspektif alternatif terhadap hasil yang didapat. Melalui diskusi sejawat, peneliti dapat menyempurnakan sudut pandang dan interpretasi, sehingga hasil studi lebih netral dan bebas dari prasangka pribadi. Dengan mengintegrasikan ketiga metode tersebut, keabsahan data dalam studi ini terjaga dengan baik. Triangulasi memperkuat konsistensi data, peningkatan ketekunan menjamin kedalaman pemahaman fenomena, dan diskusi sejawat mempertahankan objektivitas analisis. Ketiganya saling mendukung, sehingga temuan penelitian tentang implementasi prinsip transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik di Kantor Kecamatan Rajabasa menjadi dapat diandalkan, tepat, dan bertanggung jawab secara ilmiah.

DAFTAR PUSTAKA

- Fachruddin, S., Asriani, A., & Rosmina, W. O. (2020). Akuntabilitas dan transparansi pelayanan publik dalam perspektif masyarakat pada kependudukan dan pencatatan sipil daerah. *Jurnal Ilmu Manajemen Sosial Humaniora (JIMSH)*, 3(1), 45–56. Universitas Muhammadiyah Kendari. https://journal.umkendari.ac.id/index.php/jimsh/article/view/401
- Haikal, M. F., & Mauliana, D. (2022). Public service accountability and transparency: Case study of e-KTP service in Tallo District Office Makassar City. *Jurnal Administrasi Negara*, 28(2), 112–125. STIA LAN Makassar. https://journal.stialanmakassar.ac.id/index.php/jurnal_administrasi_negara/article/view/1651
- Layn, A. S., & Layn, M. R. (2021). Analisis transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Leihitu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Noken: Ilmu-Ilmu Sosial*, 7(2), 120–135. Universitas Muhammadiyah Sorong. https://ejournal.um-sorong.ac.id/index.php/jn/article/view/977
- Sugiyono. (2013). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Alfabeta, CV.
- Thetool, Y., Indartuti, E., & Soenarjanto, B. (2019). Pelayanan publik berbasis good governance: Studi tentang akuntabilitas dan transparansi dalam pelayanan KTP di Kecamatan Sukolilo Kota Surabaya. *Jurnal Publika Administrasi Pemerintahan*, 7(1), 33–46. Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. https://jurnal.untagsby.ac.id/index.php/jpap/article/view/1236