

**SKRIPSI**

**TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR  
KELURAHAN BARANA KOTA MAKASSAR**

**AYU AMALIA**

**E011211089**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR**

**2024**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Ayu Amalia  
NIM : E011211089  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Transparansi Dalam Pelayanan Publik di Kantor  
Kelurahan Barana Kota Makassar

Telah diperiksa oleh Pembimbing dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi. Program Sarjana Departemen Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin.

Makassar, 4 Oktober 2024

Menyetujui  
Pembimbing Tugas Akhir

**Prof. Dr. Hasniati., S.Sos., M.Si.**  
NIP 196801011997022001

Mengetahui  
Ketua Program Studi Administrasi Publik

**Prof. Dr. Alwi, M.si.**  
NIP 196310151989031006

## LEMBAR PENGESAHAN

### Transparansi Dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Barana Kota Makassar

Ayu Amalia  
E011211089

Skripsi,

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Sarjana Administrasi Publik pada  
tanggal 8 Oktober 2024


Dan dinyatakan telah memenuhi syarat kelulusan pada

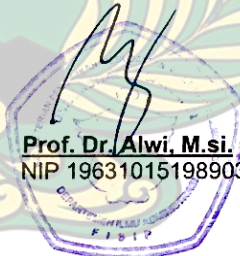
Program Studi Ilmu Administrasi Publik  
Departemen Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Hasanuddin  
Makassar

Menyetujui  
Pembimbing Tugas Akhir

Mengetahui  
Ketua Program Studi Administrasi Publik

  
**Prof. Dr. Hasniati., S.Sos., M.Si.**  
NIP 196801011997022001

  
**Prof. Dr. Alwi, M.si.**  
NIP 196310151989031006



## **PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA**

Dengan ini saya menyatakan bahwa, skripsi berjudul “Transparansi Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Barana Kota Makassar” adalah benar karya saya dengan arahan dari pembimbing (Prof.Dr. Hasniati., S.Sos., M.Si). Karya ilmiah ini belum diajukan dan tidak sedang diajukan dalam bentuk apapun kepada perguruan tinggi mana pun. Sumber informasi yang berasal atau dikutip dari karya yang diterbitkan maupun tidak diterbitkan dari penulis lain telah disebutkan dalam teks dan dicantumkan dalam daftar pustaka skripsi ini. Apabila di kemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa sebagian atau keseluruhan skripsi ini adalah karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut berdasarkan aturan yang berlaku. Dengan ini saya melimpahkan hak cipta (hak ekonomis) dari karya tulis saya berupa skripsi ini kepada Universitas Hasanuddin.

**Makassar, 4 Oktober 2024**

**Yang menyatakan,**



A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Ayu Amalia', is written over the postage stamp.

**Ayu Amalia**

**E011211089**

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini dapat terlaksana dengan baik dan skripsi ini dapat diselesaikan atas izin dan kehendak Allah SWT. Saya menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Ibu Prof. Dr. Hasniati, S.Sos., M.Si. selaku pembimbing akademik, Bapak Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos., M.AP. selaku penguji pertama, dan Ibu Irma Ariyanti, S.Sos., M.Si. selaku penguji kedua atas bimbingan, diskusi, serta arahan yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Ucapan terima kasih yang mendalam juga saya sampaikan kepada Bapak/Ibu Pimpinan Universitas Hasanuddin, Dekan FISIP Unhas, Wakil Dekan FISIP Unhas, seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik FISIP Unhas dan staf FISIP Unhas, serta staf administrasi Program Studi Administrasi Publik atas dukungan, bimbingan, dan kerja sama yang luar biasa selama ini. Kontribusi dan dedikasi Bapak/Ibu telah memberikan pengaruh yang sangat besar dalam perkembangan dan pencapaian saya.

Tidak lupa, penghargaan dan rasa terima kasih yang tulus tak terhingga untuk kedua orang tua saya, Bapak Muh. Ali Achmad dan Ibu Fitriani, beserta keluarga besar H. Achmad Tahir atas doa, cinta, kasih dan dukungan yang tidak pernah berhenti.

Ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada sobat Geel (Ayueo, Diva, Fika, Maryam, Sani, dan Upi) atas segala hal yang dilalui bersama selama masa perkuliahan. Semoga kita tetap saling menyemangati hingga akhir. Terima kasih kepada *Always Eat* (Ara, Comel, Inung, dan Lika) yang telah menjadi tempat berkeluh kesah dan berbagi cerita selama ini serta apresiasi dan terima kasih kepada LEGION 21 atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah memberikan kenangan yang sangat berharga. Untuk HUMANIS FISIP UNHAS, terima kasih atas wawasan dan relasi yang telah saya peroleh selama masa perkuliahan.

Ucapan terima kasih kepada Sipalingmenelaah (Ahsan, Eka, Nisa, dan Waffa), rekan kerja saya saat magang di Setjen DPR RI serta kepada senior saya saat magang di DPR RI, Arifin Fajar Putera atas dukungan, ide dan sarannya dalam proses penulisan sampai penyelesaian skripsi ini. Banyak cerita dan pelajaran hidup yang saya dapatkan selama di perantauan, *Miss you guys!!*. Tidak lupa juga saya ucapkan terima kasih banyak kepada teman-teman KKNT 112 Kelurahan Tombolo (Ora, Cica, Ical, Mila, dan Dini).

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya bagi semua kalangan. Saya memohon maaf atas segala kekurangan dalam skripsi ini dan menyadari bahwa masih banyak yang perlu diperbaiki. Atas segala bantuan dan pengertian berbagai pihak di atas, penulis sampaikan terima kasih.



**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**ABSTRAK**

**Ayu Amalia (E011211089). Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin. Transparansi Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Barana Kota Makassar, x + 27 halaman + 3 Gambar + 2 Tabel + 30 daftar Pustaka + lampiran. Dibimbing oleh Prof. Dr. Hasniati., S.Sos.,M.Si.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui Transparansi dalam Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Barana Kota Makassar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan teori dari Dwiyanto (2006). Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi. Teknik analisis data yang digunakan yaitu Analisis Data Interaktif.

Hasil penelitian, transparansi dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Barana Kota Makassar telah diterapkan, namun belum sepenuhnya optimal sesuai dengan tiga indikator transparansi dalam mewujudkan pelayanan *Good Governance* Hal tersebut dapat dilihat dari Pertama, keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat, terutama terkait kejelasan informasi dari petugas. Kedua, meskipun peraturan dan proses pelayanan sudah ada, implementasinya masih terbatas, terutama dalam hal pemanfaatan teknologi digital. Ketiga, kemudahan untuk memperoleh informasi juga masih menjadi tantangan besar karena layanan informasi digital yang belum tersedia secara optimal, dan komunikasi informasi publik masih bergantung pada metode tradisional melalui ketua RT dan RW. Hal lain juga disebabkan kurangnya keterbukaan informasi pelayanan yang diberikan pihak kelurahan, serta tidak adanya informasi pelayanan yang terlihat dan terpampang di ruang pelayanan seperti, prosedur, persyaratan, biaya, waktu pelayanan dan jenis Pelayanan. Meskipun terdapat upaya untuk meningkatkan transparansi, masih diperlukan perbaikan yang signifikan agar penerapan transparansi dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Barana dapat dikatakan berhasil sesuai dengan prinsip-prinsip *Good Governance*.

Kata Kunci : *Good Governance*, Transparansi, Pelayanan Publik



**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**ABSTRACT**

**Ayu Amalia (E011211089). Public Administration Department, Faculty of Social and Political Sciences, Hasanuddin University. Transparency in Public Services at the Barana Village Office, Makassar City, x + 27 pages + 3 Figures + 2 Tables + 30 Bibliography + appendices. Supervised by Prof. Dr. Hasniati., S.Sos., M.Si.**

This study aims to analyze and determine Transparency in Public Services at the Barana Village Office, Makassar City. This study uses a qualitative descriptive method. This study uses the theory of Dwiyanto (2006). The types and techniques of data collection used consist of Interviews, Observations, and Documentation. The data analysis technique used is Interactive Data Analysis.

The results of the study, transparency in public services at the Barana Village Office, Makassar City has been implemented but has not been fully optimal in accordance with the three indicators of transparency in realizing Good Governance services. This can be seen from First, the openness of the service delivery process has not been fully felt by the community, especially regarding the clarity of information from officers. Second, although regulations and service processes already exist, their implementation is still limited, especially in terms of the use of digital technology. Third, the ease of obtaining information is also still a major challenge because digital information services are not yet optimally available, and public information communication still relies on traditional methods through the RT and RW heads. Another thing is also caused by the lack of openness of service information provided by the village, as well as the absence of service information that is visible and displayed in the service room such as procedures, requirements, costs, service times and types of services. Although there are efforts to improve transparency, significant improvements are still needed so that the implementation of transparency in public services at the Barana Village Office can be said to be successful in accordance with the principles of Good Governance.

**Keywords:** *Good Governance, Transparency, Public Services*

## DAFTAR ISI

|  |             |
|--|-------------|
| <b>HALAMAN SAMPUL DALAM.....</b>   | <b>I</b>    |
| <b>LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>   | <b>II</b>   |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN.....</b>  | <b>III</b>  |
| <b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI DAN PELIMPAHAN HAK CIPTA.....</b>                         | <b>IV</b>   |
| <b>UCAPAN TERIMA KASIH.....</b>  | <b>V</b>    |
| <b>ABSTRAK.....</b>  | <b>VI</b>   |
| <b>ABSTRACT.....</b>   | <b>VII</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>   | <b>VIII</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>  | <b>IX</b>   |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>   | <b>X</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>  | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....  | 1           |
| 1.2 Tinjauan Teori.....  | 8           |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat.....  | 10          |
| A. Tujuan .....  | 10          |
| B. Manfaat.....  | 10          |
| <b>BAB II METODE PENELITIAN.....</b>   | <b>11</b>   |
| 2.1 Pendekatan Penelitian.....   | 11          |
| 2.2 Desain Penelitian.....   | 11          |
| 2.3 Prosedur Penelitian.....   | 11          |
| A. Penentuan Informan.....   | 11          |
| B. Teknik Pengumpulan Data.....  | 12          |
| C. Teknik Analisis Data.....   | 13          |
| D. Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....  | 14          |
| <b>BAB III HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>                                     | <b>16</b>   |
| 3.1 Transparansi Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Barana<br>Kota Makassar..... | 16          |
| 3.1.1 Keterbukaan Proses Penyelenggaraan pelayanan.....                                  | 19          |
| 3.1.2 Peraturan dan Prosedur Pelayanan.....  | 21          |
| 3.1.3 Kemudahan untuk Memperoleh Informasi.....  | 24          |
| <b>BAB IV PENUTUP.....</b>   | <b>27</b>   |
| 4.1 Kesimpulan.....  | 27          |
| 4.2 Rekomendasi.....   | 27          |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>   | <b>28</b>   |



**DAFTAR GAMBAR**

|   |    |
|---|----|
| Gambar 1.1. Konsep Kerangka Pikir.....                                  | 9  |
| Gambar 3.1 Visi, Misi dan Motto Kelurahan Barana Kota Makassar.....     | 17 |
| Gambar 3.2 SOP Pengurusan Berkas di Kelurahan Barana Kota Makassar..... | 18 |

**DAFTAR TABEL**

|  |    |
|--|----|
| Tabel 3.1 Nama Pegawai dan Jabatan Kelurahan Barana Kota Makassar..... | 17 |
| Tabel 3.2 Jenis Pelayanan Kelurahan Barana Kota Makassar.....          | 18 |

## BAB 1

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik merupakan landasan setiap negara yang demokratis dalam mengelola pemerintahannya. Pemerintahan yang baik bertujuan untuk membentuk kesejahteraan masyarakat serta mencapai tujuan dan cita-cita dari negara itu sendiri. Adanya pergeseran paradigma dari *Government* ke *Governance*, dikarenakan munculnya paradigma baru tentang administrasi yang disebut *Good Governance*. Dari hal tersebut maka diperlukan adanya kesetaraan dan kerjasama yang seimbang antara pemerintah, swasta dan masyarakat sipil (Sedarmayanti, 2010). Namun Tantangan yang dihadapi Indonesia saat ini semakin pelik. Meskipun terdapat pengakuan luas atas tata pemerintahan yang baik, hal ini masih sulit dipahami dan belaka retorik. Transformasi menyeluruh diperlukan di semua sektor. Sementara transparansi dapat menjadi solusi parsial, namun hal ini saja tidak cukup untuk mencapai tata pemerintahan yang baik (Tomsa & Bax, 2023).

Gagasan tentang tata pemerintahan yang baik muncul sebagai respons terhadap ketidakpuasan terhadap kinerja pemerintah sebagai pemelihara urusan masyarakat. Implementasi dari praktik tata kelola yang baik dapat dilakukan secara bertahap, dengan mempertimbangkan kemampuan pemerintah, masyarakat sipil, dan mekanisme pasar. Di Indonesia, Demokrasi sendiri memiliki dua sisi yakni masyarakat untuk partisipasinya dalam aspek penyelenggaraan pemerintahan dan untuk aspek negara/pemerintahan, yang meliputi transparansi, daya tanggap dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan. Dilihat dari aspek yang dijelaskan dalam demokrasi tersebut, ternyata masuk dalam pembahasan *Good Governance*. Negara yang demokratis sangat memerlukan *Good Governance*. Transparansi sebagai salah satu prinsip *Good Governance* diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang prinsip transparansi dan keterbukaan informasi publik. Dalam undang-undang tersebut mewajibkan badan publik untuk membuka akses bagi setiap pemohon atau masyarakat untuk mendapatkan informasi publik kecuali informasi tertentu. Oleh karena itu, upaya untuk mendorong tata pemerintahan yang baik terletak pada peningkatan penyediaan layanan publik (Ayuningtyas et al., 2021).

Pelayanan publik berfungsi sebagai indikator penting untuk menilai keberhasilan pelaksanaan tugas dan evaluasi kinerja pemerintah dalam birokrasi. Dia secara aklamasi dianggap sebagai aspek penting oleh semua pemangku kepentingan yang terlibat dalam kebaikan pemerintahan. Pejabat publik, perwakilan masyarakat sipil, dan badan usaha semuanya pernah

mengalami hal ini yaitu kepentingan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik (Krejnus et al., 2023). Reformasi pelayanan publik di Indonesia dapat mendorong praktik tata kelola yang baik, salah satunya alasan yang signifikan adalah 1) peningkatan kinerja pelayanan publik menjadi prioritas oleh pemangku kepentingan utama, termasuk pemerintah, masyarakat, dan sektor bisnis. 2) pelayanan publik berperan sebagai domain tempat ketiga unsur pemerintahan berinteraksi secara aktif. Pada akhirnya, nilai-nilai yang melekat pada praktik tata kelola yang baik bisa lebih banyak lagi mudah dan eksplisit diterjemahkan melalui perbaikan pelayanan publik (Putri et al., 2019)

Pemerintahan yang baik (*Good Governance*) kini menjadi isu sentral yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik dewasa ini. Kenyataan yang dapat dilihat pada saat ini, pelaksanaan kehidupan Negara khususnya dalam konteks pemerintahan daerah masih menghadapi berbagai permasalahan, terutama dalam melaksanakan tugas dan wewenangnya guna mewujudkan *Good Governance* secara utuh. Hal ini tidak terlepas dari pemerintahan yang dianggap belum mampu menciptakan iklim pemerintahan yang baik oleh masyarakat, seperti korupsi yang dilakukan banyak pejabat pemerintahan yang terus bermunculan.

Konsep "*governance*" melibatkan tidak sekedar pemerintah dan negara, tetapi juga peran berbagai aktor diluar pemerintah dan negara, sehingga pihak-pihak yang terlibat juga sangat luas (Widodo, 2001). Pemerintah memiliki peran sentral dalam pengambilan keputusan dan mengatur jalannya pemerintahan, masyarakat memiliki peran untuk ikut berpartisipasi dan mendukung segala keputusan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, sedangkan pihak swasta memiliki peranan mendukung pemerintah dalam mewujudkan kesejahteraan rakyat dengan cara menciptakan adanya perluasan lapangan kerja dan pendapatan masyarakat. Selain itu, pelayanan yang diberikan harus lebih efektif dan efisien untuk mewujudkan tata kelola *Good Governance*. Hal tersebut sependapat dengan Dwiyanto (2005) dalam bukunya yang berjudul "Mewujudkan *Good Governance* melalui pelayanan publik" dikatakan bahwa apabila perbaikan pelayanan publik berhasil maka dapat meningkatkan legitimasi pemerintah dan berdampak baik bagi kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik merupakan suatu tanggung jawab pemerintah beserta aparaturnya kepada masyarakat dalam rangka menciptakan dan mewujudkan kondisi masyarakat yang adil, makmur, dan sejahtera. Salah satu tanggung jawab utama pemerintah yang paling penting adalah menawarkan kepada publik layanan kepada masyarakat. Pelayanan publik berarti memberikan pelayanan kepada masyarakat melalui pemerintah sendiri, badan swasta yang bertindak atas nama pemerintah, atau pihak swasta secara langsung, dengan

atau tanpa pembayaran, untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat (Dzomira, 2020).

Pelayanan publik sebagai bentuk komitmen pemerintah dalam menyejahterakan masyarakatnya. Salah satu esensi dari pemerintahan yang baik adalah terciptanya suatu produk pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel dari pemerintah yang diarahkan kepada masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa:

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”

Amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggara negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal yang menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada dasarnya adalah tergantung seperti apa pelayanannya dan bagaimana pelayanan diberikan.

Dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat. Peraturan tersebut menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik diperlukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur sebagai penyedia pelayanan publik dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik dengan baik, adil, dan bijaksana, kemudian menciptakan kepuasan.

Kepuasan pelanggan bergeser ke arah birokrasi pemerintahan dalam rangka pelayanan publik, karena peningkatan kualitas pelayanan publik dalam bentuk pelayanan adalah sangat penting sebagai ujung akhir dari keseluruhan reformasi birokrasi. Oleh karena itu, menurut Rahmayanty (2013) bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh sektor publik sampai saat ini masih kurang memuaskan masyarakat. Pelayanan publik yang dilakukan birokrasi bukan melayani pelanggan (*customer*) tetapi melayani warga negara.

Masalah pelayanan publik untuk masa sekarang ini masih menjadi persoalan yang perlu memperoleh perhatian dan penyelesaian yang komprehensif. Penyediaan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah terkendala oleh banyak masalah seperti prosedur yang panjang, jangka waktu

yang tidak dapat diprediksi, dan ketidakpastian biaya, sehingga menyulitkan masyarakat untuk mengakses layanan secara wajar. Sebagai Akibatnya, masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap birokrasi sebagai penyedia dan pencari layanan metode alternatif, seringkali harus mengeluarkan biaya tambahan untuk mendapatkan layanan yang diinginkan (Thomas, 2021).

Sesuai dengan visi Kantor Kelurahan Barana terwujudnya kelurahan sebagai pusat pemberdayaan masyarakat dan pelayanan terpadu yang amanah dan profesional untuk mendorong terciptanya masyarakat kelurahan Barana yang sehat, cerdas, sejahtera dan beradab. Karena penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-Undang Dasar 1945 mengamanatkan kepada Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baik buruknya penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut Zaenal & Laksana (2018) kriteria melayani merupakan cara untuk di pergunakan untuk menjadikan contoh yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat dengan sepenuh hati dan bisa menjadi acuan untuk mewujudkan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik karena itu sebagian dari kewajiban pihak pemberi pelayanan kepada masyarakat serta upaya organizer kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yng bermutu, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu masalah yang mendapat perhatian serius oleh aparaturnya pemerintah.

Tata pemerintahan yang baik mengacu pada tindakan lembaga-lembaga pemerintah didorong oleh kesejahteraan rakyat dan ketaatan pada norma-norma yang ditetapkan untuk mencapai Tujuan cita-cita negara. Ini melibatkan pelaksanaan kekuasaan oleh rakyat, diatur dengan cara yang berbeda-beda tingkat pemerintahan negara, meliputi sosial, budaya, politik, dan ekonomi aspek. Istilah 'baik' dalam tata pemerintahan yang baik berarti kepatuhan terhadap aturan-aturan tertentu selaras dengan prinsip dasar tata kelola yang baik (Mansoor, 2021).

Pemerintah Kelurahan sebagai wilayah administrasi publik yang merupakan ujung tombak Pemerintahan, berkewajiban memenuhi kebutuhan dan hak bagi setiap warga negara dalam bentuk layanan sipil yang tersedia hanya di kantor pemerintahan. Pada kenyataannya unit kerja tersebut masih belum maksimal dalam melaksanakan tugas dan fungsinya terutama dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Pasal 229 ayat (1) Kelurahan dibentuk dengan Perda Kabupaten/Kota berpedoman pada peraturan pemerintah. Ayat (2) Kelurahan dipimpin oleh seorang kepala kelurahan yang disebut lurah selaku perangkat Kecamatan dan bertanggung jawab kepada camat. Ayat (3) Lurah diangkat oleh Bupati/Wali Kota atas usul Sekretaris Daerah dari Pegawai Negeri Sipil yang memenuhi persyaratan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Selanjutnya aturan tersebut juga diperkuat dengan adanya Peraturan Walikota (PERWALI) Kota Makassar Nomor 115 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Kelurahan. Didalam aturan tersebut menjelaskan bahwa kelurahan mempunyai tugas membantu camat dalam melaksanakan kegiatan pemerintahan kelurahan, pemberdayaan masyarakat, pelayanan umum dan memelihara ketentraman dan ketertiban umum serta prasarana dan fasilitas pelayanan umum.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 73 Tahun 2005 tentang Kelurahan pada Pasal 3 mengemukakan bahwa Kelurahan sebagaimana dimaksud dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati/Walikota melalui Camat. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4, Lurah mempunyai tugas yaitu:

1. Pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan;
2. Pemberdayaan masyarakat;
3. Pelayanan masyarakat;
4. Penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum;
5. Pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; dan
6. Pembinaan lembaga kemasyarakatan.

Selanjutnya dalam melaksanakan pelayanan untuk mewujudkan pemerintah yang baik, maka pihak pemerintah kelurahan harus terlebih dahulu melihat semua faktor kemungkinan yang ada, baik itu kesempatan, peluang maupun tantangan serta hambatan apa yang terjadi di era otonomi ini serta penyelenggaraan pemerintah haruslah juga menjawab serta memenuhi kehendak masyarakat di setiap kelurahan yang memerlukan pelayanan secara optimal agar tercipta suatu keadaan yang menggambarkan *Good Governance* di Kantor Kelurahan Barana Kota Makassar.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan oleh peneliti, beberapa warga setempat masih mengeluhkan transparansi dalam pelayanan yang seharusnya wajib diterapkan dalam pemberian layanan di Kantor Lurah Barana Kota Makassar. Kemudian, saat peneliti berkunjung ke lokasi yang menjadi tempat penelitian, peneliti melihat tidak adanya pemberitahuan resmi mengenai prosedur dan tata cara dalam mengurus persuratan seperti contoh pembuatan

Kartu Keluarga, akta lahir, akta kematian dsb. Adapun salah satu warga yang berdiri menunggu dari pagi sekitar jam 08.15 untuk dilayani mengatakan bahwa pegawai yang bekerja di Kantor Lurah Barana sering datang terlambat.

Dari fenomena diatas dapat dikatakan bahwa kinerja birokrasi di Kantor Kelurahan Barana masih belum optimal jika dilihat dari tanggung jawab. Situasi tersebut dapat dilihat terhadap Keberadaan pegawai yang sering datang terlambat dan hal tersebut mengakibatkan keterlambatan pelayanan adminstratif bagi masyarakat yang sudah menunggu untuk dilayani. Selanjutnya ruang tunggu pelayanan dan ketersediaan informasi pelayanan pada Kantor Kelurahan Barana masih menjadi permasalahan sampai saat ini. Dari situasi tersebut memperlihatkan buruknya sistem pelayanan publik yang dimiliki oleh Kantor Kelurahan Barana Kota Makassar tidak mencerminkan tata kelola *Good Governance*. Situasi ini muncul karena budaya yang berlaku dalam birokrasi, yang tidak berpusat pada pelayanan melainkan pada pelaksanaan kekuasaan (Borelli & Wyss, 2022).

Untuk mengatasi situasi tersebut memerlukan upaya bersama untuk meningkatkan keberlanjutan mutu penyelenggaraan pelayanan publik, yang bertujuan untuk mencapai keunggulan dalam pelayanan disediakan oleh pejabat publik. Karena pelayanan publik merupakan fungsi utama dari pemerintah pemerintah, maka sangat penting untuk menerapkan prinsip-prinsip tata pemerintahan yang baik dimaksudkan untuk memberikan layanan yang luar biasa kepada masyarakat (Naheer et al., 2020). Kualitas pelayanan publik merupakan aspek penting dari tata pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, menjadi keharusan bagi aparaturnegara dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya efektivitas dan efisiensi maksimal. Melalui penerapan tata kelola yang baik, ada harapan untuk membangun kembali dan memulihkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Rabbani et al., 2021). Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti kemudian mengangkat sebuah rumusan masalah yaitu Bagaimana Transparansi dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Barana Kota Makassar?

Untuk mendukung penelitian ini, terdapat beberapa penelitian terdahulu yang pernah dilakukan penelitian sebelumnya antara lain sebagai berikut.

1. Penelitian yang dilakukan oleh Sinaga (2021) yang meneliti terkait Transparansi Pelayanan Publik di Kantor Lurah Pelita, Kecamatan Bajenis Kota Tebing Tinggi dengan menggunakan teori tranparansi ini merupakan gabungan dari Nico Andrianto dan Arifin Tahir yang meliputi 1). Akses informasi terhadap 38 pembuatan dokumen kependudukan, 2). Partisipasi masyarakat, dan 3). Pelayanan yang tidak diskriminatif. Berdasarkan hasil penelitian bahwasannya transparansi pelayanan di Kelurahan Pelita kurang transparan dan belum berjalan begitu baik.



2. Penelitian yang dilakukan Oleh Darwis et al., (2021) yang meneliti terkait transparansi penyelenggaraan pemerintahan Di Kelurahan Ciakar Kota Tasikmalaya dengan menggunakan teori Mardiasmo (2009) melalui 2 dimensi yaitu *Informativeness* dan *Disclosure*. Berdasarkan hasil penelitian mengungkapkan bahwa Transparansi penyelenggaraan pemerintahan di Kelurahan Ciakar Kecamatan Cibeureum Kota Tasikmalaya secara umum sudah dilaksanakan namun belum transparan.
3. Penelitian yang dilakukan oleh Nurbadaliah et al., (2021) yang meneliti terkait Transparansi Pelayanan Publik di Desa Kapar Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong dengan menggunakan teori Transparansi yang dikemukakan oleh Kristianten (2006) melalui 4 indikator yaitu, kesediaan dan aksesibilitas dokumen, kejelasan dan kelengkapan informasi, keterbukaan proses, dan kerangka regulasi. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa penerapan prinsip transparansi di Desa Kapar Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong cukup transparan.

Penelitian mengenai transparansi dalam pelayanan publik tentunya memiliki persamaan dan perbedaan dengan penelitian terdahulu. Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu yaitu sama sama menganalisis terkait transparansi, Sedangkan perbedaannya penelitian terletak pada penggunaan teori, dimana dalam penelitian ini menggunakan teori yang diungkapkan oleh Dwiyanto, (2006) melalui 3 indikator yaitu 1) Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan, 2) Peraturan dan prosedur pelayanan, dan 3) Kemudahan untuk memperoleh informasi. Perbedaan lain juga terletak pada lingkup penelitian, dimana lingkup penelitian berada di Kantor Kelurahan Barana Kota Makassar.

Berdasarkan uraian di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“TRANSPARANSI DALAM PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KELURAHAN BARANA KOTA MAKASSAR”**.

## 1.2 Tinjauan Teori

Transparansi merupakan penyampaian informasi kepada masyarakat oleh aparat pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk melakukan prinsip good governance dalam pelaksanaan kebijakan. Hidayat (2007) menyatakan bahwa transparansi berarti masyarakat harus dapat memperoleh informasi secara bebas dan mudah tentang proses dan pelaksanaan keputusan yang di ambil. Selanjutnya Mardiasmo (2004), transparansi berarti keterbukaan (*openness*) pemerintah dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang membutuhkan informasi.

*Good governance* pada pencapaiannya wajib didukung oleh *public service* yang menjadi orientasi pada penyelenggaraan pelayanan. Pelayanan publik sebagai bagian krusial pada pencapaian tujuan pemerintahan yang baik. Transparansi merupakan salah satu prinsip *Good Governance*. Prinsip transparansi menurut Werimon et al., (2007), meliputi 2 aspek, yaitu komunikasi publik oleh pemerintah, dan hak masyarakat terhadap akses informasi. Lebih lanjut menurut Andrianto (2007), transparansi sebagai keterbukaan secara sungguh-sungguh, menyeluruh, dan memberi tempat bagi partisipasi aktif kepada seluruh lapisan masyarakat. Setiap kebijakan yang dikeluarkan oleh penyelenggara negara harus dapat diakses secara terbuka dengan memberi ruang yang cukup bagi masyarakat untuk berpartisipasi secara luas di dalamnya.

Dari beberapa konsep transparansi menurut para ahli dapat dikatakan bahwa, transparansi sebagai keterbukaan informasi dan akses publik terhadap semua tindakan dengan tujuan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan publik.

Ketersediaan informasi yang akurat dan relevan kepada masyarakat secara tepat waktu, sehingga memungkinkan terjadinya proses partisipasi yang efektif dan pengawasan terhadap tindakan pemerintah. Oleh sebab itu, tata kelola pemerintahan dianggap memiliki karakteristik yang baik jika menunjukkan hal-hal yang spesifik seperti ciri atau indikator (Chergui & Chakir, 2020). Pada penelitian ini, peneliti menggunakan teori yang diungkapkan oleh Dwiyanto (2006) bahwa, salah satu upaya pemerintah dalam mewujudkan pelayanan *Good Governance* melalui Tiga (3) indikator sebagai berikut.

- 1) Keterbukaan proses penyelenggaraan pelayanan  
Indikator ini menyoroti pentingnya transparansi dalam setiap tahapan penyelenggaraan pelayanan publik. Proses pelayanan harus dapat diakses dan diawasi oleh publik, termasuk penyediaan informasi mengenai prosedur, kebijakan, dan keputusan yang diambil oleh penyelenggara pelayanan. Keterbukaan ini bertujuan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat memahami bagaimana pelayanan diselenggarakan, serta mendorong akuntabilitas pihak penyelenggara.
- 2) Peraturan dan prosedur pelayanan  
Indikator ini menekankan pentingnya kejelasan dan konsistensi dalam penyusunan peraturan serta prosedur pelayanan. Peraturan yang ada harus disampaikan secara jelas, tidak ambigu, dan mudah dipahami oleh masyarakat, sehingga mereka mengetahui hak dan kewajiban yang berlaku. Proses pelayanan juga harus konsisten dan mengikuti prosedur yang sudah ditetapkan, tanpa adanya penyimpangan atau diskriminasi. Dengan aturan dan prosedur yang jelas, masyarakat bisa

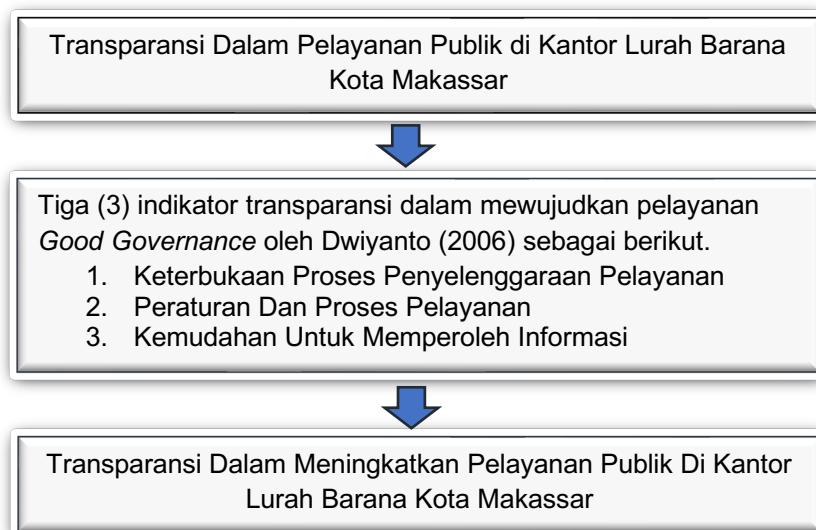
lebih percaya pada integritas layanan. memastikan bahwa semua pihak memiliki pemahaman yang sama.

3) Kemudahan untuk memperoleh informasi

Indikator ini mencakup aksesibilitas informasi publik yang mudah dan terbuka bagi siapa saja yang memerlukannya. Informasi yang relevan harus tersedia dalam berbagai format yang mudah diakses, baik secara fisik maupun digital, tanpa birokrasi yang rumit. Dengan kemudahan ini, masyarakat dapat dengan cepat mendapatkan informasi yang dibutuhkan untuk memantau proses pelayanan, mengajukan pertanyaan, atau memberi masukan. Kemudahan memperoleh informasi ini menjadi fondasi bagi peningkatan kepercayaan publik terhadap sistem pelayanan yang ada.

Teori ini memberikan kerangka konseptual yang komprehensif untuk mengevaluasi bagaimana transparansi dijalankan dalam pelayanan publik di Kantor Kelurahan Barana Kota Makassar. Teori ini juga membantu menyoroti pentingnya aksesibilitas informasi bagi warga, kejelasan komunikasi dalam pelayanan, keterbukaan prosedur administrasi, dan perlunya regulasi yang kuat untuk menjaga akuntabilitas. Dalam penelitian ini, adapun kerangka berfikir dapat digambarkan sebagai berikut.

**Gambar 1.1 Konsep Kerangka Berfikir**



Sumber: Diolah Oleh Peneliti 2024

### **1.3 Tujuan dan Manfaat**

#### **A. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini agar dapat mengetahui bagaimana Transparansi Dalam Pelayanan Publik di Kantor Lurah Barana Kota Makassar.

#### **B. Manfaat Penelitian**

##### 4) Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi aparatur pemerintahan di Kantor Kelurahan khususnya kelurahan Barana Kota Makassar dalam memberikan pelayanan publik yang baik melalui prinsip Good Governance dalam hal ini transparansi kepada masyarakat dengan baik dan optimal.

##### 5) Secara Akademis

Penelitian ini sebagai sumbangsih pemikiran bagi perkembangan ilmu-ilmu sosial, khususnya dalam ilmu administrasi publik dan bagi pihak lainnya bahwa penelitian ini juga sangat berguna sebagai bahan perbandingan bagi peneliti selanjutnya dalam permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

## **BAB II**

### **METODE PENELITIAN**

#### **2.1 Pendekatan Penelitian**

Pada penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode kualitatif merupakan kumpulan metode untuk menganalisis dan memahami lebih dalam mengenai makna beberapa individu maupun kelompok dianggap sebagai masalah kemanusiaan atau masalah sosial (Cresswell, 2015). Lebih lanjut Creswell juga mengatakan bahwa penelitian kualitatif merupakan suatu kegiatan ilmiah yang di dasarkan pada analisis data konstruksi yang di lakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten dan bertujuan untuk mengungkapkan kebenaran sebagai salah satu manifestasi keinginan manusia untuk mengetahui apa yang sedang di hadapinya.

Penelitian kualitatif ini menggunakan metode penelitian eksplorasi, eksplorasi merupakan jenis penelitian awal dari suatu penelitian yang sifatnya sangat luas. Dalam penelitian eksplorasi menjadi sangat penting dikarenakan akan menghasilkan landasan yang kuat bagi penelitian selanjutnya.

#### **2.2 Desain Penelitian**

Penelitian ini menerapkan desain penelitian studi kasus, dimana dalam studi kasus yang dimaksud tentang Transparansi Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Barana Kota Makassar. Menurut Cresswell (2015), studi kasus adalah sebuah strategi kualitatif dimana peneliti mengkaji program, kejadian, aktivitas, proses atau salah satu individu dengan lebih mendalam. Pendekatan studi kasus lebih disukai untuk penelitian kualitatif, kedalaman dan detail suatu metode kualitatif berasal dari sejumlah kecil studi kasus. Oleh karena itu penelitian studi kasus membutuhkan waktu lama yang berbeda dengan disiplin ilmu-ilmu lainnya.

#### **2.3 Prosedur Penelitian**

##### **A. Penentuan Informan**

Dalam penelitian yang menggunakan pendekatan kualitatif, tidak dikenal dengan populasi dan sampel seperti dalam penelitian kuantitatif karena penelitian berangkat dari kasus keberadaan individu atau kelompok dalam situasi soial tertentu dan hasilnya hanya berlaku pada situasi sosial itu. Moleong (2014) menjelaskan bahwa informan merupakan seseorang yang diharapkan bisa memberi informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian sehingga ia harus memiliki banyak pengetahuan mengenai latar penelitian.

Dalam pemilihan informan yang berhubungan dengan penelitian ini, maka peneliti menetapkan informan yang paham dengan apa yang

menjadi permasalahan oleh peneliti. Adapun informan/responden yang dipilih dalam penelitian ini sebagai berikut:

- 1) Kepala Kelurahan Barana Kota Makassar.
- 2) Pejabat Struktural Kantor Kelurahan Barana Kota Makassar.
- 3) Masyarakat umum yang pernah melakukan pelayanan di Kantor Kelurahan Barana Kota Makassar.

Dalam sebuah penelitian, subjek penelitian mempunyai peran yang sangat strategis karena pada subjek penelitian, itulah data tentang variabel yang peneliti amati. Pada penelitian kualitatif subjek penelitian disebut dengan istilah informan, yaitu orang yang memberikan informasi tentang data yang diinginkan peneliti berkaitan dengan penelitian yang sedang dilaksanakan.

## B. Teknik Pengumpulan Data

Cresswell (2015) mengatakan bahwa peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas dilokasi penelitian. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini diuraikan sebagai berikut:

- a. Observasi (Pengamatan)
 

Observasi adalah suatu alat penting untuk pengumpulan data dalam penelitian kualitatif. Menurut Cresswell (2015) mengartikan observasi adalah kegiatan memperhatikan fenomena di lapangan melalui kelima indra peneliti, sering kali dengan instrumen atau perangkat, dan merekamnya dengan tujuan ilmiah. Penelitian ini akan mengamati secara langsung objek penelitian dan mencatat yang berkaitan dengan transparansi dalam pelayanan publik di kantor Kelurahan Barana Kota Makassar.
- b. Wawancara (*Interview*)
 

Wawancara merupakan suatu percakapan yang dilaksanakan oleh dua orang atau lebih dengan maksud tertentu terdiri dari pihak pewawancara dan terwawancara. Pihak pewawancara (*interviewer*) adalah seseorang yang memberikan pertanyaan dan pihak terwawancara (*interviewee*) adalah seseorang yang menjawab pertanyaan-pertanyaan tersebut (Moleong, 2014). Wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada bagian-bagian yang terlibat langsung dengan pelayanan di kantor Kelurahan Barana Kota Makassar.
- c. Dokumentasi.
 

Menurut Moleong (2014) mengemukakan bahwa analisis dokumentasi dapat digunakan karena merupakan sumber yang stabil, kaya dan mendorong serta dokumentasi sifatnya alamiyah sesuai dengan konteks lahiriyah tersebut. Dokumentasi adalah salah satu sumber data yang penting dalam penelitian ini untuk mendukung keakuratan data dan proses penelitian.

Selain itu, file dokumentasi akan menjadi bukti keabsahan telah

dilakukannya sebuah penelitian. Dokumentasi dalam hal ini terdiri dari dokumen-dokumen, foto atau video yang didapatkan selama proses penelitian. Dokumentasi menjadi penting karena fakta dan data yang diperoleh sebagian besar tersimpan dalam bentuk dokumentasi, berupa gambar-gambar, tulisan atau bentuk dokumentasi lainnya. Pada penelitian ini dokumentasi dilakukan dengan cara membaca data atau catatan yang didokumentasikan mengenai Transparansi Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Barana Kota Makassar.

### C. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan kelanjutan dari pengolahan data. Analisis bertujuan dalam membuat penyelesaian dan memberi jawaban-jawaban dari setiap rumusan masalah yang sudah dibuat, serta memberikan kesimpulan dan saran untuk penelitian selanjutnya. Analisis dan kualitatif menurut Moleong (2014) merupakan upaya mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensistensikannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Adapun teknik dalam melaksanakan analisis data, yaitu:

1. *Data Collection* (Pengumpulan Data)

Data didapatkan dari hasil wawancara, observasi dan dokumentasi data-data atau catatan yang terdapat di lapangan yaitu deskriptif dan refleksi. Catatan deskriptif merupakan catatan alami, catatan mengenai sesuatu yang di dengar, disaksikan, dilihat dan yang peneliti alami tanpa ada asumsi atau tafsiran yang bersumber dari peneliti perihal suatu fenomena yang telah dialami. Catatan refleksi merupakan catatan yang isinya mengenai kesan, komentar, serta pendapat mengenai suatu temuan yang ditemukan, dan perencanaan pengumpulan data pada tahap selanjutnya.

2. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Reduksi data dilakukan dengan mencari tema dan polanya, memilah hal-hal yang dirasa penting, merangkum, serta membuang hal-hal yang dirasa tidak diperlukan. Reduksi data nantinya akan menghasilkan gambaran dan langkah yang jelas dalam melaksanakan pengumpulan data selanjutnya. Dalam penelitian ini nantinya akan dibuat ringkasan awal hasil dari observasi dan juga wawancara yang dilakukan kepada beberapa informan yang sudah ditentukan serta akan memfilter beberapa temuan pada penelitian yang berlangsung di lapangan.

### 3. Data *Display* (Penyajian Data)

Dalam penyajian data bisa bentuk tulisan atau kata-kata, gambar, grafik, dan tabel. Tujuan dari penyajian data ialah untuk menggabungkan informasi sehingga bisa menggambarkan keadaan yang terjadi. Peneliti tidak kesusahan dalam menguasai informasi baik dengan semua atau tugas-tugas tertentu dari hasil penelitian, untuk itu peneliti membuat suatu naratif, matrik atau grafik guna memudahkan dalam menguasai informasi data tersebut. Dengan demikian peneliti bisa memiliki penguasaan terhadap data serta tidak terpuruk pada kesimpulan dari informasi yang membosankan.

### 4. *Conclusion Drawing or Verification* (Menarik Kesimpulan atau Verifikasi)

Kesimpulan yang telah diungkapkan diawal sifatnya masih sementara dan bisa berubah apabila ditemukan bukti-bukti lain. Tetapi apabila pada awal kesimpulan yang sudah diungkapkan dapat didukung dengan bukti yang valid atau sah dan konsisten, maka kesimpulan yang telah diungkapkan adalah kesimpulan yang andal atau kredibel.

Pada penelitian ini data akan dikumpulkan dari 3 kegiatan yaitu wawancara ke beberapa informan, dari observasi dilapangan serta dokumentasi baik rekaman suara, video maupun pengambilan gambar. Selanjutnya data yang diperoleh akan *difilter*, artinya data dari 3 kegiatan diatas yang memiliki ketidaksesuaian dengan penelitian akan dihapus agar fokus penelitian tidak melebar. Kemudian data yang sesuai fokus penelitian akan dipaparkan dengan beberapa pilihan yang ada, hal ini berfungsi agar penjelasan dalam penelitian bisa dibaca dengan mudah, selanjutnya apabila data dirasa lengkap, selanjutnya sakan ditarik kesimpulan akhir.

## D. Uji Validitas dan Reliabilitas Data

### 1) Uji Validitas

Menurut Cresswell (2015) berpendapat bahwa, validitas penelitian kualitatif berbeda dengan penelitian kuantitatif, validitas tidak memiliki konotasi yang sama dengan penelitian kualitatif, tidak pula sejajar dengan reliabilitas (yang berarti pengujian stabilitas dan konsistensi respon) ataupun generalisasi (yang berarti validitas eksternal atau hasil penelitian yang dapat diterapkan pada *setting*, orang, atau sampel yang baru) dalam penelitian kualitatif mengenai generalisasi dan reliabilitas kualitatif.



Dalam penelitian ini, uji validitas Transparansi Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Barana Kota Makassar menggunakan teknik triangulasi sumber yang berarti membandingkan, mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informan yang diperoleh melalui sumber yang berbeda. Hal ini dilakukan untuk *cross check* terhadap apa yang dikatakan sumber Moleong (2014) Hal tersebut juga sesuai dengan pendapat dari Moleong bahwa triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain diluar data itu. Triangulasi digunakan untuk mengetahui keabsahan data dari sumber data Penelitian.

## 2) Uji Reliabilitas

Dalam penelitian kualitatif, uji reliabilitas dilakukan dengan mengaudit keseluruhan proses penelitian. Cresswell (2015) mengatakan bahwa reliabilitas kualitatif merupakan pendekatan yang digunakan peneliti secara konsisten jika diterapkan oleh peneliti lain untuk proyek yang berbeda. Adapun langkah auditnya dilakukan oleh auditor yang independen, dalam hal ini yakni dosen pembimbing skripsi yang memiliki peran untuk mengaudit keseluruhan aktivitas peneliti dalam melakukan penelitian. Dimulai dari bagaimana peneliti mulai menentukan masalah, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan, dan sampai kesimpulan harus dapat ditunjukkan oleh peneliti, sebagaimana jika peneliti tidak mempunyai dan tidak menunjukkan jejak aktivitas lapangannya maka reliabilitas penelitiannya masih diragukan.