

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu aspek penting dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat dan pembangunan suatu daerah. Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki dampak signifikan terhadap pembangunan adalah penyelenggaraan pelayanan persetujuan bangunan gedung (PBG). Di Kabupaten Pangkep, Provinsi Sulawesi Selatan, Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (PUTR) bertanggung jawab dalam mengelola proses tersebut. Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan berbagai permasalahan seperti lambatnya proses perizinan, rendahnya transparansi, dan belum berpihaknya pelayanan kepada kepentingan masyarakat pengguna jasa.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu fungsi utama negara dan menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Kualitas layanan yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan publik menjadi kunci keberhasilan pembangunan suatu daerah. Sebagaimana termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, negara memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat melalui pelayanan administrasi, barang, dan jasa. Landasan hukum ini memperkuat amanat konstitusi, yakni Undang-Undang Dasar 1945, yang menggarisbawahi kewajiban negara untuk melindungi dan melayani rakyatnya (Margareth, 2017).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang memiliki peran strategis dalam pembangunan adalah penyelenggaraan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG). PBG merupakan syarat mutlak bagi masyarakat yang ingin membangun, merenovasi, atau merobohkan gedung, sehingga efektivitas layanannya sangat memengaruhi laju pembangunan dan investasi. Di Kabupaten Pangkep, Provinsi Sulawesi Selatan, proses pengelolaan PBG menjadi tanggung jawab Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang (PUTR). Namun, dalam pelaksanaannya, masih ditemukan berbagai permasalahan yang menghambat, seperti lambatnya proses perizinan, rendahnya transparansi, dan kurangnya keberpihakan kepada masyarakat pengguna jasa.

Fenomena ini sejalan dengan temuan beberapa penelitian terdahulu yang mengindikasikan adanya kesenjangan antara harapan dengan realitas di lapangan. Misalnya, penelitian Octari Anggraini (2023) di Kota Jambi menunjukkan bahwa transisi kebijakan dari Izin Mendirikan Bangunan (IMB) ke PBG belum berjalan optimal akibat kurangnya sosialisasi. Sementara itu, Nurul Mukhilda (2013) di Kota Makassar menyimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan IMB belum sepenuhnya terwujud karena adanya waktu layanan yang lama, biaya ekstra, dan praktik

diskriminasi. Bahkan, Sitti Jamilah Said (2020) yang meneliti pelayanan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) di Makassar juga mengidentifikasi masalah serupa, yaitu keterlambatan pelayanan akibat kendala teknis dan keterbatasan sumber daya manusia.

Masalah-masalah tersebut secara langsung menunjukkan kurangnya akuntabilitas pelayanan. Dalam konteks pelayanan publik, akuntabilitas tidak hanya berarti pertanggungjawaban, tetapi juga mencakup aspek transparansi, responsivitas, dan keadilan bagi masyarakat. Lambatnya proses, adanya biaya ekstra, dan perlakuan yang tidak adil merupakan indikator kuat bahwa prinsip-prinsip akuntabilitas belum terlaksana dengan baik. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah telah menerapkan solusi berbasis teknologi melalui Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIMBG). SIMBG adalah sistem elektronik yang dirancang untuk mengintegrasikan proses permohonan PBG secara daring. Adanya sistem ini diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas pelayanan, karena seluruh tahapan permohonan menjadi lebih transparan dan dapat dilacak oleh pemohon. Namun, implementasi sistem ini di lapangan, khususnya di Dinas PUTR Kabupaten Pangkep, perlu dikaji lebih mendalam untuk mengetahui apakah tujuan tersebut telah tercapai atau masih menghadapi kendala.

Berdasarkan uraian di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis akuntabilitas pelayanan dalam Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas PUTR Kabupaten Pangkep. Oleh karena itu, pertanyaan utama yang akan dijawab dalam penelitian ini adalah: "Bagaimana akuntabilitas pelayanan dalam Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas PUTR Kabupaten Pangkep?"

1.2 Tinjauan teori

1.2.1 Konsep Akuntabilitas Publik

Dalam administrasi publik, akuntabilitas telah berkembang menjadi salah satu ukuran keberhasilan tata kelola pemerintahan. Suci (2015) menegaskan bahwa akuntabilitas pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk menjawab kebutuhan masyarakat secara benar, transparan, dan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Sejalan dengan itu, Sukmawati (2016) menyatakan bahwa akuntabilitas tidak cukup hanya dilihat dari kepatuhan terhadap prosedur, melainkan juga dari sejauh mana proses pelayanan berlangsung efisien, transparan, serta dapat dipercaya masyarakat. Dengan kata lain, akuntabilitas adalah bentuk pertanggungjawaban substantif, bukan sekadar formalitas.

1.2.2 Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan salah satu wujud nyata interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Oleh karena itu, akuntabilitas dalam pelayanan publik sangat penting untuk memastikan bahwa setiap kebijakan dan program yang dijalankan benar-benar sesuai dengan kepentingan warga negara. Dwiyanto (2011) menekankan bahwa akuntabilitas dalam pelayanan publik harus mencakup keterbukaan, kejelasan prosedur, serta pemanfaatan sumber daya secara optimal.

Penelitian Usman, Usman, dan Abdi (2016) menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari prinsip transparansi. Dalam studi mereka mengenai pelayanan SIM di Makassar, ditemukan bahwa transparansi prosedur, biaya, dan waktu pelayanan berperan penting dalam membangun kepercayaan publik. Dengan adanya transparansi, masyarakat dapat melakukan kontrol sosial terhadap birokrasi sehingga akuntabilitas menjadi lebih terjamin.

Selain transparansi, paradigma administrasi publik modern juga menuntut adanya responsivitas. Ummah (2019) menjelaskan bahwa akuntabilitas dalam paradigma ilmu administrasi baru menekankan pentingnya keterlibatan masyarakat dan adaptabilitas pemerintah terhadap dinamika kebutuhan publik. Hal ini berarti, pelayanan publik yang akuntabel adalah pelayanan yang tanggap, terbuka, serta mampu menyeimbangkan kepentingan birokrasi dengan kepentingan masyarakat.

1.2.3 Teori Pendukung

a. Teori Akuntabilitas Publik (Romzek & Dubnick, 1987)

Romzek dan Dubnick (1987) membagi akuntabilitas publik ke dalam empat bentuk: birokratis, hukum, profesional, dan politik. Keempat bentuk ini memperkuat teori Hulme & Turner, misalnya akuntabilitas hukum berkaitan dengan legitimasi, akuntabilitas profesional berkaitan dengan moralitas, sedangkan akuntabilitas politik berkaitan dengan responsivitas terhadap masyarakat.

b. Prinsip Good Governance

Menurut UNDP (1997), prinsip good governance mencakup akuntabilitas, transparansi, efektivitas, efisiensi, responsivitas, partisipasi, dan kepastian hukum. Dwiyanto (2011) menegaskan bahwa prinsip-prinsip tersebut merupakan ukuran dasar untuk menilai kualitas pelayanan publik. Prinsip ini sejalan dengan indikator Hulme & Turner, terutama pada aspek keterbukaan, efisiensi, efektivitas, dan optimalisasi sumber daya.

c. New Public Service (Denhardt & Denhardt, 2003)

Paradigma New Public Service menekankan pentingnya birokrasi yang berorientasi pada kepentingan warga negara (citizen-centered) ketimbang sekadar kepentingan birokrasi. Aparatur publik harus berperan sebagai fasilitator, bukan hanya regulator. Hal ini sejalan dengan indikator kepekaan dan keterbukaan, karena aparatur dituntut tanggap terhadap kebutuhan masyarakat.

d. Transparansi dan Responsivitas (Usman, Usman & Abdi, 2016)

Usman dkk. (2016) dalam penelitiannya tentang pelayanan SIM di Makassar menemukan bahwa akuntabilitas erat kaitannya dengan keterbukaan informasi dan responsivitas birokrasi. Tanpa transparansi dan tanggapan yang cepat terhadap keluhan masyarakat, akuntabilitas pelayanan publik sulit diwujudkan.

e. Sintesis dan Relevansi dengan Penelitian

Berdasarkan uraian teori di atas, dapat disimpulkan bahwa teori Hulme & Turner sangat relevan untuk digunakan dalam menganalisis akuntabilitas pelayanan publik. Indikator yang mereka kemukakan memiliki keterkaitan erat dengan teori-teori lain seperti akuntabilitas publik Romzek & Dubnick, prinsip good governance, paradigma New Public Service, serta penelitian empiris tentang transparansi dan responsivitas.

1.2.4 Teori Akuntabilitas Menurut Hulme dan Turner

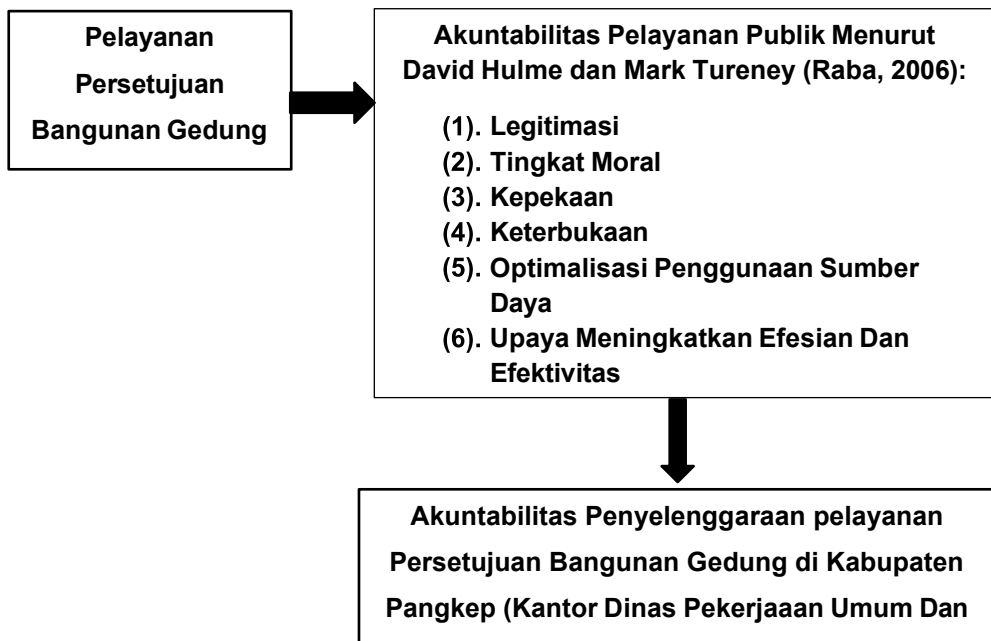
Grand theory yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori akuntabilitas menurut David Hulme dan Mark Turner (dalam Raba, 2006). Mereka memandang akuntabilitas sebagai konsep yang kompleks, yang dapat diukur melalui enam indikator utama, yaitu:

1. Legitimasi bagi pembuat kebijakan → berkaitan dengan dasar hukum dan penerimaan publik terhadap suatu kebijakan.
2. Tingkat moral yang memadai → menekankan etika, integritas, dan kejujuran aparatur dalam menjalankan pelayanan.
3. Kepekaan (responsiveness) → mengukur sejauh mana birokrasi tanggap terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
4. Keterbukaan (transparency) → prinsip bahwa informasi publik harus dapat diakses dengan jelas dan utuh oleh masyarakat.
5. Optimalisasi penggunaan sumber daya → menilai efisiensi dalam pemanfaatan anggaran, SDM, teknologi, dan waktu.
6. Efisiensi dan efektivitas → menekankan bahwa pelayanan harus hemat biaya, tepat waktu, dan mampu mencapai tujuan yang diharapkan masyarakat.

Enam indikator ini menjadi kerangka dasar penelitian mengenai akuntabilitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas PUTR Kabupaten Pangkep. Dalam konteks penelitian ini, teori tersebut akan digunakan untuk menilai akuntabilitas pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas PUTR Kabupaten Pangkep. Analisis akan menyoroti aspek legitimasi hukum dalam pelayanan perizinan, moralitas aparatur dalam memberikan layanan, responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat, keterbukaan informasi prosedur, optimalisasi penggunaan sumber daya, serta efisiensi dan efektivitas pelayanan.

Dengan kerangka teori ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif tentang bagaimana prinsip akuntabilitas dijalankan dalam pelayanan publik di daerah, serta tantangan yang masih dihadapi dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan dapat dipertanggungjawabkan.

Gambar 1. Kerangka Pikir



1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.3.1 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan akuntabilitas pelayanan publik dalam pelayanan persetujuan bangunan gedung di dinas PUTR kabupaten Pangkep
2. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan kendala dan permasalahan yang dihadapi dalam i akuntabilitas pelayanan publik dalam pelayanan persetujuan bangunan gedung di dinas PUTR kabupaten Pangkep

1.3.2 Manfaat penelitian

1.4 Akademis

Penelitian ini merupakan aktualisasi dari salah satu Tri Dharma perguruan tinggi yaitu penelitian sekaligus menjadi sarana dalam mengimplementasikan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan di Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

1.5 Praktis

Dapat menjadi masukan bagi pemerintah atau lembaga lembaga lain yang membutuhkan serta menjadi acuan dalam melaksanakan prinsip akuntabilitas

BAB II METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiono dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Kualitatif dan R&D (Reserch and Development), penelitian kualitatif bertujuan untuk mengungkapkan informasi kualitatif dengan menekankan pada proses dan makna melalui deskripsi masalah. Penelitian ini bersifat deskriptif, yang bertujuan untuk menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau variabel tunggal tanpa perbandingan atau hubungan dengan variabel lain.

Pendekatan ini memudahkan penulis untuk mendapatkan data objektif guna memahami dan menggambarkan Akuntabilitas Penyelenggaraan Pelayanan Pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Tata Ruang (PUTR) Kabupaten Pangkep.

2.2 Fokus Penelitian

Fokus penelitian berfokus pada mengkaji proses Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Pelayanan Peersetujuan Bangunan Gedung di Dinas PUTR Kabupaten Pangkep melalui konsep model Akuntabilitas Pelayanan yang dikemukakan oleh David Hulme dan Mark Turney (Raba, 2006)

- 1) Legitimasi bagi pembuat kebijakan
Legitimasi menyangkut **dasar legal dan penerimaan publik** terhadap kebijakan dan layanan yang diberikan oleh pemerintah. Suatu layanan dianggap sah jika dibentuk melalui proses hukum, didukung peraturan perundang-undangan, serta sesuai dengan nilai-nilai masyarakat.
- 2) Tingkat moral yang memadai
Kualitas moral merujuk pada **etika, integritas, dan niat baik dari aparatur negara** dalam menjalankan tugas pelayanan. Ini mencakup kejujuran, keadilan, dan tidak adanya penyalahgunaan kekuasaan atau korupsi.
- 3) Kepekaan
Kepekaan berarti sejauh mana pemerintah **tanggap dan responsif terhadap kebutuhan dan aspirasi masyarakat**. Ini mencerminkan adaptabilitas birokrasi terhadap konteks sosial.
- 4) Keterbukaan
Keterbukaan adalah prinsip bahwa **informasi publik harus dapat diakses oleh masyarakat secara jelas dan utuh**, kecuali yang dikecualikan oleh hukum.
- 5) Optimalisasi penggunaan sumber daya
Menilai **bagaimana pemerintah menggunakan sumber daya (anggaran, SDM,**

teknologi, waktu) secara efisien dan tepat guna untuk mencapai tujuan pelayanan.

- 6) Upaya meningkatkan efisiensi dan efektivitas.
- Efisiensi: seberapa baik pelayanan dilakukan dengan biaya, tenaga, dan waktu yang seminimal mungkin.
 - Efektivitas: seberapa jauh pelayanan mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan oleh masyarakat.

2.3 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain kualitatif deskriptif. Desain ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memberikan gambaran yang jelas, rinci, dan mendalam mengenai akuntabilitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) di Dinas PUTR Kabupaten Pangkep. Melalui desain ini, penelitian berupaya mengungkap fakta-fakta yang terjadi di lapangan, menggali pandangan para informan, serta menganalisis sejauh mana prinsip-prinsip akuntabilitas diterapkan dalam praktik pelayanan PBG. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan tidak hanya mampu mendeskripsikan kondisi pelayanan sebagaimana adanya, tetapi juga memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan dengan prinsip akuntabilitas publik yang seharusnya menjadi landasan utama dalam setiap proses pelayanan.

2.4 Prosedur Penelitian

2.1.1 Penentuan informasi

Dalam penelitian ini melibatkan informan yang dapat dijadikan sebagai sumber informasi yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti. Informan dari penelitian ini terdiri atas:

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Kepala Sub Bidang Tata Ruang	1 orang
2	Kepala Sub Bidang Cipta Karya	1 orang
3	Staf/Operator SIMBG	1 orang
4	Masyarakat/Pemohon jasa pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	5 orang

2.4.2 Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dan mengandalkan dua sumber data utama: data primer dan data sekunder.

- a) **Data Primer:** Data primer diperoleh langsung dari lapangan atau lokasi penelitian. Untuk mendapatkan data primer, peneliti menggunakan dua metode utama:
1. **Wawancara:** Wawancara merupakan teknik untuk mendapatkan informasi dengan bertanya langsung kepada responden. Metode wawancara mendalam (*in-depth interview*) digunakan dengan menggunakan alat perekam suara untuk mendokumentasikan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini.
 2. **Observasi:** Observasi melibatkan pemusatan perhatian pada objek penelitian dengan menggunakan semua indra yang tersedia. Observasi dilakukan di lokasi penelitian dengan fokus pada akuntabilitas pelayanan Persyaratan Bangunan Gedung (PBG) di Kabupaten Pangkep. Ini melibatkan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan yang terjadi di Kantor Dinas Pekerjaan Umum dan Tata Ruang .
- b) **Data Sekunder:** Data sekunder diperoleh dari sumber kepustakaan yang relevan dengan penelitian ini. Metode untuk mendapatkan data sekunder. Penelitian kepustakaan digunakan untuk mengumpulkan data dengan mempelajari literatur dari buku-buku, laporan, skripsi, artikel, surat kabar, dan dokumen-dokumen lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti. Studi kepustakaan bertujuan untuk mencari konsep dan teori yang relevan dengan permasalahan yang sedang diteliti.

2.1.3 Teknik analisis data

Analisis data merupakan proses penting dalam penelitian yang bertujuan untuk mengolah dan menyusun informasi yang telah dikumpulkan, baik melalui wawancara, observasi, maupun studi pustaka. Informasi yang diperoleh tersebut kemudian diatur secara sistematis dan terus-menerus hingga mencapai titik kejenuhan data, yaitu kondisi di mana tidak ditemukan lagi informasi baru. Mengacu pada pendapat Miles dan Huberman (1992) dalam Abdussamad (2021:160), proses analisis data kualitatif terdiri atas tiga komponen utama yang berlangsung secara simultan: (1) reduksi data (*data reduction*), (2) penyajian data (*data display*), dan (3) penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing*).

1) Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan tahapan awal dalam proses analisis, di mana peneliti melakukan seleksi dan penyederhanaan atas data mentah yang diperoleh dari lapangan. Proses ini meliputi pemfokusan, pengabstrakan, dan transformasi data menjadi bentuk yang lebih ringkas dan relevan dengan permasalahan penelitian. Reduksi data dilakukan dengan menyusun ringkasan dan mengorganisasi data sedemikian rupa agar peneliti dapat mengenali pola-pola tertentu yang sesuai dengan

fokus kajian. Tahap ini bertujuan untuk mengeliminasi informasi yang tidak relevan dan mempertajam konsentrasi pada aspek-aspek inti yang akan dianalisis lebih lanjut.

2) Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data adalah langkah menyusun informasi secara terstruktur sehingga dapat dianalisis dengan lebih mudah. Miles dan Huberman menjelaskan bahwa bentuk penyajian data dapat bervariasi, seperti dalam bentuk narasi singkat, matriks, grafik, hubungan antar kategori, atau diagram alur (flowchart). Dalam penelitian kualitatif, tampilan data yang rapi memudahkan peneliti untuk memahami makna yang tersembunyi di balik data, mengevaluasi perkembangan temuan, dan merencanakan langkah penelitian berikutnya. Dengan penyajian yang tepat, proses penarikan kesimpulan menjadi lebih terarah dan berdasar.

3) Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing)

Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan dari keseluruhan proses analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan harus selaras dengan rumusan masalah, tujuan, dan temuan utama dalam penelitian. Pada tahap awal, kesimpulan yang diperoleh bersifat sementara karena masih memerlukan pembuktian melalui data tambahan. Oleh karena itu, peneliti akan terus melakukan proses verifikasi dengan cara membandingkan dan menguji konsistensi data yang ada. Ketika telah ditemukan bukti yang valid dan mendukung terhadap pola atau makna tertentu, maka simpulan yang diambil dapat dikatakan sah dan mewakili keseluruhan temuan penelitian.

2.1.4 Validitas dan reliabilitas

1. Validitas

Validitas dalam penelitian kualitatif didasarkan pada kepastian apakah hasil penelitian sudah akurat dari sudut pandang peneliti, partisipasi, atau pembaca secara umum, istilah validitas dalam penelitian kualitatif dapat disebut pula dengan *trustworthiness, authenticity, and credibility* (Creswell (dalam Susanto, 2013)). Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

a. Triangulasi Data

Triangulasi (Moleong, 2014) yaitu teknik pemeriksaan keabsahan data dengan melakukan pengecekan atau perbandingan terhadap data yang diperoleh dengan sumber atau kriteria yang lain diluar data itu, untuk meningkatkan keabsahan data. Pada penelitian ini, triangulasi yang dilakukan adalah:

- 1) Triangulasi sumber, dengan kata lain, dengan membandingkan apa yang dikatakan oleh subjek dengan apa yang dikatakan oleh informan, data yang diperoleh dapat dipercaya karena diperoleh tidak hanya dari subjek penelitian itu sendiri, tetapi juga dari sumber lain seperti tetangga atau teman subjek.
- 2) Triangulasi metode, yaitu dengan cara membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara dan membandingkan data hasil pengamatan data hasil wawancara dengan isi dokumen yang berkaitan. Dalam hal ini peneliti melakukan pengecekan apakah data yang didapatkan pada saat wawancara sudah sesuai dengan kebutuhan peneliti.

b. Menggunakan bahan referensi

Melalui bahan referensi ini dapat mendukung data yang diperoleh karena fakta yang terjadi di lapangan harus didukung dengan bukti dokumentasi. Untuk uji validitas eksternal penelitian kualitatif, peneliti harus memberikan uraian yang rinci, jelas, sistematis, dan dapat dipercaya saat membuat laporan. Dengan demikian, temuan penelitian menjadi jelas bagi pembaca. Untuk membuat keputusan apakah hasil penelitian dapat digunakan di tempat lain.

2. Reliabilitas

Uji reliabilitas atau *dependability* dalam penelitian kualitatif dilakukan untuk memastikan bahwa hasil dari penelitian reliabel. Reliabel yang dimaksud metode yang digunakan oleh peneliti untuk mencapai hasil harus ditunjukkan sebagai berikut: menentukan masalah, memasuki lapangan, menentukan sumber data, melakukan analisis data, melakukan uji keabsahan, dan sampai pada kesimpulan. Atau dengan kata lain orang lain dapat mengulangi penelitian tersebut.