

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan UUD 1945 dan Ideologi Pancasila, dimana negara Indonesia adalah Negara Kesatuan yang berbentuk Republik. Sesuai ketentuan pasal 4 ayat (1) UUD 1945, dalam penyelenggaraan pemerintahan dinyatakan bahwa Presiden Republik Indonesia memegang kekuasaan pemerintahan di Indonesia.<sup>1</sup>

Pemerintah di Indonesia adalah organ yang berwenang memproses pelayanan publik dan berkewajiban memproses pelayanan civil bagi setiap orang melalui hubungan pemerintahan, sehingga setiap anggota masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat diperlukan, sesuai dengan tuntutan (harapan) yang diperintah. Dalam hubungan itu, bahkan warga negara asing atau siapa saja yang pada suatu saat berada secara sah (legal) di wilayah Indonesia, berhak menerima layanan *civil* tertentu, dan pemerintah wajib melayankan.<sup>2</sup>

Indonesia saat ini menganut sistem pemerintahan Presidensial, dimana adanya pemisahan kekuasaan yaitu Eksekutif, Legislatif dan Yudikatif yang berdasarkan prinsip “*checks and balances*”, ketentuan ini tertuang dalam konstitusi, namun tetap diperlukan langkah

---

<sup>1</sup> UUD 1945 pasal 4 ayat (1)

<sup>2</sup> Talizidudu Ndhara. 2003. *Ilmu Pemerintahan Baru*, Jakarta : PT. Rineka Cipta, h. 6.

penyempurnaan, terutama pengaturan atas pembatasan kekuasaan dan wewenang yang jelas antara ketiga lembaga negara tersebut.

Sistem Pemerintahan menjadi landasan bagi setiap negara untuk mengatur hubungan antar lembaga-lembaga negaranya yang diharapkan dapat menghasilkan pemerintahan yang stabil. Setiap negara membuat pilihan terhadap sistem pemerintahan yang dianutnya dengan berbagai pertimbangan, khususnya dengan memperhatikan karakter negaranya dan hubungannya dengan sistem-sistem ketatanegaraan lain yang berlaku di ahli, berpengaruh terhadap keberhasilan demokrasi di suatu negara. Namun di lain pihak terdapat juga fenomena bahwa sistem pemerintahan yang dianggap rawan gagal demokrasi justru menunjukkan popularitas semakin tinggi.<sup>3</sup>

Pemerintahan adalah proses atau cara pemerintah dalam menjalankan wewenangnya di berbagai bidang (ekonomi, politik, administrasi, dan lain-lain) dalam rangka mengelola berbagai urusan negara untuk kesejahteraan masyarakat. Pertanggung jawaban Pemerintahan adalah pertanggung jawaban pribadi (personal, bukan private) dan individual pelaku pemerintahan terhadap setiap konsumen secara pribadi dan individual dalam hubungan pemerintahan, sehingga peristiwa pemerintahan dapat dipertanggung jawabkan.<sup>4</sup>

---

<sup>3</sup>Dr.Fitra Arsil, S,H. 2017. *Teori Sistem Pemerintahan*, Jakarta : PT. RajaGrafindo Persada, h. 9.

<sup>4</sup> *Op.Cit.*, h. 6-7

Pemerintahan mempunyai tujuan fundamental suatu pemerintahan adalah untuk menjaga keteraturan dan keamanan umum sehingga setiap anggota masyarakat dapat merasakan kebahagiaan. Tujuan pemerintahan sebagai berikut :

1. Melindungi hak asasi manusia, kebebasan, kesetaraan, perdamaian, dan keadilan bagi seluruh rakyatnya.
2. Menjunjung tinggi dan menjalankan konstitusi sehingga setiap warga negara diperlakukan dengan adil.
3. Menjaga perdamaian dan keamanan di dalam masyarakat dengan menerapkan hukum secara adil.
4. Melindungi kedaulatan bangsa dari berbagai unsur yang mengancam, baik dari dalam maupun dari luar.
5. Membuat dan menjaga sistem moneter sehingga memungkinkan perdagangan domestik dan internasional berjalan dengan baik.
6. Menarik pajak dan menetapkan APBN secara bijak sehingga pengeluaran negara tepat sasaran.
7. Membuka dan menciptakan lapangan pekerjaan sebanyak-banyaknya sehingga kesejahteraan masyarakat menjadi lebih baik.
8. Menjaga hubungan diplomatik dengan negara lain dengan cara membangun kerjasama di berbagai bidang.<sup>5</sup>

---

<sup>5</sup> Nia Karniawati (2015) *Hakikat Ilmu Pemerintahan (Kajian secara Filsafat)*. Vol. 1, No.2. h. 205.

Indonesia sebagai sebuah negara berdaulat telah melalui perjalanan sejarah panjang dalam kepemimpinan nasional sejak kemerdekaan Indonesia pada tanggal 17 Agustus 1945. Hingga saat ini Indonesia telah memiliki tujuh orang presiden, sejak Presiden Ir. Soekarno, hingga Presiden yang baru terpilih dalam Pemilihan Presiden 2014, Ir. H. Joko Widodo.

Presiden Ir. H. Joko Widodo atau lebih dikenal dengan nama Jokowi terpilih menjadi Presiden Republik Indonesia melalui pemilihan secara langsung oleh rakyat dalam Pemilihan Presiden tahun 2014 berdasarkan Surat Keputusan Komisi Pemilihan Umum Nomor 536/Kpts/KPU/Tahun 2014 Tentang Penetapan Calon Presiden dan Calon Wakil Presiden Terpilih dalam Pemilihan Umum Presiden dan Wakil Presiden Tahun 2014, dengan perolehan 70.997.833 suara atau 53,15 persen dari total suara sah nasional.

Namun demikian walaupun Jokowi merupakan presiden pilihan rakyat yang ketika kampanye banyak mengusung tema kesejahteraan “wong cilik” dan stabilitas nasional serta memiliki bekal pengalaman yang cukup baik ketika memimpin Kota Solo dan Provinsi DKI Jakarta, tetapi kebijakan-kebijakan yang diambilnya seringkali membuat kontroversi dalam masyarakat, dengan berbagai permasalahan yang mulai nampak ke permukaan sejak awal beliau dilantik menjadi Presiden.

Hal tersebut diakibatkan oleh sikap Presiden Jokowi yang dianggap kurang tegas dalam memutuskan suatu permasalahan politik serta

kebijakan yang dikeluarkan Presiden seringkali dianggap sebagai kebijakan yang menguntungkan partai pendukungnya. Masyarakat menilai Jokowi telah “tersandera” oleh partai-partai politik pendukungnya, dimana hal terlihat dari komposisi menteri-menteri pada Kabinet Kerja yang dibentuk Jokowi dan Jusuf Kalla didominasi oleh kaderkader partai pengusung dirinya dalam Pemilihan Presiden tahun 2014.

Harapan baru dan semangat baru tumbuh dalam semangat nawa cita. Semangat untuk melaksanakan pembangunan nasional ternyata harus dihadapkan dengan perekonomian global yang cenderung melambat. Perekonomian di dunia pada tahun 2015 akan terkoyak dan cenderung melambat. Hal ini juga berimbas kepada perekonomian Indonesia yang cenderung melambat. Sehingga mempengaruhi roda Pemerintahan Presiden Joko Widodo.<sup>6</sup>

Selama masa Pemerintahan Presiden Joko Widodo dari segi ekonomi. Jokowi menargetkan pertumbuhan ekonomi cukup ambisius yakni 7% pada 2019. Namun dengan adanya permasalahan yang timbul ternyata realisasinya masih rendah. Sejak pertama dilantik memimpin Republik Indonesia, hingga kini pertumbuhan ekonomi tidak pernah menyentuh 6%. Tahun lalu baru mencapai 5,07%, bahkan pertumbuhan sempat menyentuh 4,79% pada 2015. Beberapa sasaran jangka menengah lain yang meleset adalah nilai tukar rupiah yang ditargetkan Rp 12.050 per dolar Amerika Serikat (AS). Kenyataannya nilai tukar acuan rupiah yang

---

<sup>6</sup> Umar mubdi 2016, Relasi Pembantu Presiden dalam Kabinet Kerja Jokowi-JK. Vol. 3, No. 1. H. 2.

diperdagangan Jakarta Interbank Spot Dollar Rate melemah cukup dalam, yakni Rp 15.193 per dolar AS.

Pada masa Pemerintahan Presiden Joko Widodo kritik juga muncul pada penegakkan hukum terkait pengusutan pelanggaran Hak Asasi Manusia (HAM) yang terjadi bertahun-tahun lalu dan belum selesai hingga kini. Padahal Nawacita keempat berbunyi Menolak negara lemah dengan melakukan reformasi sistem dan penegakan hukum yang bebas korupsi, bermartabat, dan terpercaya. Komisi Nasional Hak Asasi Manusia (Komnas HAM) telah memberi rapor merah kepada pemerintahan Presiden Joko Widodo terkait keseriusan pemerintah untuk mengusut pelanggaran HAM berat, ada sembilan kasus HAM berat yang bertahun-tahun belum juga diselesaikan oleh pemerintahan Presiden Joko Widodo.<sup>7</sup>

Semasa pemerintahan Presiden Joko Widodo, kasus-kasus korupsi sepertinya menjamur. Ini terbukti dengan banyaknya pejabat tinggi, kepala daerah dan anggota dewan yang dicokok KPK. Menurut catatan Indonesian Corruption Watch (ICW), selama lima tahun pemerintahan Jokowi, ada 23 kasus korupsi yang melibatkan anggota DPR RI, dua kasus melibatkan menteri, dan 85 kepala daerah.

Banyak program di dalam Pemerintahan Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Jusuf Kalla yang tidak transparan dan akuntabel.

---

<sup>7</sup>Ameidyo Daud, *Menakar Rapor Kinerja Empat Tahun Pemerintahan Jokowi-JK*, <https://katadata.co.id/telaah/2018/10/26/catatan-rapor-biru-dan-merah-4-tahun-pemerintahan-jokowi-jk>, Diakses tanggal 12 November 2019.

Program-program tersebut, dijalankan dengan terburu-buru tanpa penjelasan terlebih dahulu kepada DPR atau pun publik. Banyak hal dalam pemerintahan Presiden Jokowi tidak ada penjelasan dan mengabaikan prinsip good governance. hal tersebut pada awalnya dapat terlihat dari penggabungan, pemisahan, dan perubahan nomenklatur kementerian yang sampai sekarang tak pernah dijelaskan secara rinci apa tujuannya.<sup>8</sup>

Hal paling mendesak tentunya terkait tuntutan elemen masyarakat, penggiat anti korupsi dan mahasiswa tentang penerbitan Peraturan Pemerintah Pengganti Undang-Undang (Perppu) untuk mencabut kembali UU KPK hasil revisi yang telah disahkan DPR bersama pemerintah. Bagaimanapun, Jokowi harus segera mengambil sikap tegas tentang penerbitan Perppu ini, jangan lagi tersandera oleh kepentingan politik. Sebab resikonya bagi Jokowi, jika menganggap sepele tentang tuntutan penerbitan Perppu, akan dicap sebagai presiden yang tidak pro rakyat. Terlepas dengan segala kekurangannya, KPK adalah lembaga yang sudah begitu dekat dengan rakyat. Wajar, jika akhirnya sense of belonging rakyat terhadap lembaga antirasuah ini begitu besar.

Dari segi keamanan pada saat masa Pemerintahan Preside Joko Widodo banyaknya kerusuhan yang terjadi yang menyebabkan banyak korban jiwa, bukan menafikan peristiwa di Wamena dan daerah lainnya, tentunya yang paling perlu mendapatkan perhatian lebih adalah konflik

---

<sup>8</sup>Ihsanuddin, *Presiden Jokowi Dinilai Abaikan Prinsip Good Governance*, <https://nasional.kompas.com/read/2014/11/23/09202591/Presiden.Jokowi.Dinilai.Abaikan.Prinsip.Good.Governance>, Diakses tanggal 12 November 2019.

yang terjadi di Papua. Kerusuhan di Papua dan Papua Barat yang seakan tak mau berhenti diyakini ada pihak-pihak yang mendompleng. Mereka adalah kelompok yang tidak senang dengan keberadaan Papua yang mulai maju, karena diperhatikan pemerintah. Banyak pihak yang sering memutarbalikan fakta tentang keberadaan aparat keamanan di sejumlah wilayah di Papua dan Papua Barat.

Permasalahan-permasalahan yang timbul turut memicu situasi politik semakin memanas sehingga membuat gejolak di berbagai bidang kehidupan masyarakat terutama yang mencakup hajat hidup orang banyak, seperti ketika Jokowi memutuskan menaikkan harga Bahan Bakar Minyak (BBM) yang kemudian diturunkannya kembali, serta kekisruhan pengisian jabatan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia yang kemudian berujung pada konflik antara KPK-POLR.<sup>9</sup>

Dimulai dengan banyaknya permasalahan-permasalahan pada saat masa Pemerintahan Presiden Joko Widodo dan Wakil Presiden Jusuf Kalla bahwasannya akan berdampak terhadap masyarakat. Pertanggung jawaban ketika menjabat menjadi Presiden RI itu penting, karena ketika banyaknya permasalahan yang timbul pada masa Pemerintahan Presiden Joko Widodo tentunya masyarakat yang sudah memilih akan kecewa dan merasa tidak puas. Dengan adanya permasalahan-permasalahan pada saat Pemerintahan

---

<sup>9</sup> TribunManado.co.id, *Menteri Koordinator Bidang Politik, Hukum, dan Keamanan Indonesia (Menko Polhukam)*. <https://manado.tribunnews.com>, diakses tanggal 12 November 2019.

Presiden Joko Widodo, selanjutnya bagaimana dengan Opini Masyarakat Kota Palembang dalam Pemerintahan Presiden Joko Widodo.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis tertarik melakukan penelitian untuk mengetahui bagaimana opini Masyarakat Kota Palembang dalam Pemerintahan Presiden Joko Widodo, dengan mengambil judul skripsi : **“Opini Masyarakat Kota Palembang Puas dan Tidak Puas Dalam Pemerintahan Presiden Joko Widodo Periode 2014-2019”**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Opini masyarakat Kota Palembang dalam Pemerintahan Presiden Joko Widodo Periode 2014-2019 ?
2. Bagaimana dampak dari Opini Masyarakat Kota Palembang dalam Pemerintahan Presiden Joko Widodo Periode 2014-2019 ?

## **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui Opini masyarakat Kota Palembang dalam Pemerintahan Presiden Joko Widodo Periode 2014-2019.
2. Untuk mengetahui dampak dari Opini Masyarakat Kota Palembang dalam Pemerintahan Presiden Joko Widodo Periode 2014-2019.

#### **D. Kegunaan Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Secara Teoritis

Penelitian ini berguna dalam memberikan pemahaman bagi khasanah ilmu pengetahuan khususnya terhadap Ilmu Politik yang mengkaji tentang Opini Masyarakat Kota Palembang puas dan tidak puas dalam Pemerintahan Presiden Joko Widodo. Serta dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian dimasa yang akan datang sehingga skripsi ini dapat digunakan untuk mengembangkan pengetahuan.

2. Secara Praktis

Dengan adanya penelitian ini dapat menjadi wacana baru, sekaligus memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai Opini Masyarakat Kota Palembang puas dan tidak puas dalam Pemerintahan Presiden Joko Widodo.

#### **E. Tinjauan Pustaka**

Dalam suatu penelitian diperlukan dukungan hasil-hasil penelitian yang telah ada sebelumnya yang berkaitan dengan penelitian tersebut.

**Tabel 1.1**  
**Penelitian Terdahulu**

<b>No</b>	<b>Judul</b>	<b>Hasil Penelitian</b>
-----------	--------------	-------------------------

1	<p>Rizki Fauzy Sangaji 2018, "<i>Penerapan Analisis Sentimen Untuk Menilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja Presiden Joko Widodo</i></p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian dengan melihat trend penggunaan media sosial saat ini, yang tidak sebatas untuk menunjukkan eksistensi secara personal tetapi mulai diarahkan untuk melakukan kritik-kritik sosial salah satunya yang paling sering disuarakan oleh warganet</p>
	<p><i>Pada Media Sosial Twitter Menggunakan Support Vector Machine</i>".<sup>10</sup></p>	<p>atau netizen adalah menilai kinerja pemerintah. Tentu saja hal ini menarik untuk diteliti dan dijadikan sebagai indikator permasalahan dalam tulisan ini dengan begitu penelitian mencoba memanfaatkan Twitter dengan menganalisis tweet berbahasa Indonesia yang membicarakan tentang kinerja pemerintahan Presiden Joko Widodo. Kemudian yang dianalisis merupakan opini masyarakat terkait untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintahan Presiden Joko Widodo.</p>

---

<sup>10</sup>Rizki Fauzy Sangaji 2018, *Penerapan analisis sentimen untuk menilai kepuasan masyarakat terhadap kinerja Presiden Joko Widodo pada media sosial twitter menggunakan support vector machine*. Skripsi Universitas Islam Indonesia.

2	<p>Putra Aditya Lapalelo 2016, <i>“Bingkai Sosok Jokowi Sebagai Presiden Dalam Pemberitaan Setahun Pemerintahan Pasangan Presiden Joko Widodo-Jusuf Kalla Di Headline SKH Jawa Pos dan Kompas edisi 19-21 Oktober 2015”</i>.<sup>11</sup></p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian Tingkat kepuasan publik terhadap kinerja Presiden Joko Widodo secara umum saat ini sebesar 46.0%. Yang tidak puas 51,1%. Jika dibandingkan survei 6 bulan sebelumnya, tingkat kepuasan publik terhadap kerja Presiden Joko Widodo turun dari 57.5% ke 46.0% atau sekitar 11.5%. Penurunan kepuasan dalam setahun pemerintahan pasangan Presiden Jokowi-JK versi survei Indo Barometer ini menjadi sorotan dan direspon berbeda oleh berbagai SKH termasuk SKH Jawa Pos dan Kompas.</p>
3	<p>Theresia D. Wulandari 2016, <i>“Pemerintahan Jokowi-Jusuf Kalla Menurut Kaca Mata 5</i></p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian mengenai kinerja pasangan Presiden dan Wakil Presiden Joko Widodo dan Jusuf Kalla selama setahun pemerintahan sudah</p>

---

<sup>11</sup>Putra Aditya Lapalelo 2016, *Bingkai sosok Jokowi sebagai Presiden dalam pemberitaan setahun pemerintahan pasangan Presiden Joko Widodo-Jusuf Kalla di Headline SKH Jawa Pos dan Kompas edisi 19-21 Oktober 2015*. Skripsi universitas Surabaya.

	<i>Media Massa Di Indonesia</i> ". <sup>12</sup>	dilakukan oleh beberapa peneliti sebelumnya. Dimulai dari survei tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Jokowi-Jusuf Kalla menjelang setahun masa pemerintahan, yang diterbitkan oleh Indo Barometer, pada 8 Oktober 2015 bertajuk "Keberhasilan dan Kegagalan Setahun Pemerintahan Jokowi-JK,". Disebutkan bahwa sepanjang pemerintahan Jokowi-Kalla, telah terjadi penurunan tingkat kepuasan masyarakat atas kinerja pemerintahan Jokowi-Kalla dalam masa menjelang setahun pemerintahan mereka jika dibandingkan dengan 6 bulan yang lalu.
4	Efriza 2018, " <i>Refleksi Dalam Memaknasi Eksistensi Rakyat : Antara Pemelihan</i>	Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kepemimpinan Jokowi sebagai Presiden sebesar 68,3

---

<sup>12</sup>Theresia D. Wulandari 2016, *Pemerintahan Jokowi-Jusuf Kalla menurut kaca mata 5 media massa di Indonesia*, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Atma Jaya Yogyakarta, e-Jurnal Katalogis, Vol .3, No.1.

	<p><i>Presiden Dan Pemilihan MPR.</i><sup>13</sup></p>	<p>persen tersebut, ini yang menjelaskan bahwa pilihan rakyat dalam realitas demokrasi di Indonesia tidaklah menghasilkan orang-orang bodoh ke tampuk kekuasaan dan kondisi rakyat kita bukanlah “pemilih yang bodoh” buktinya rakyat dapat menghindari diri dari terpilihnya orang-orang bodoh dalam tampuk kekuasaan. Serta keberhasilan kepemimpinan Presiden Jokowi tergambar dari kepuasan rakyat Indonesia tersebut, ini juga menunjukkan bahwa keterpilihan calon presiden 2014 lalu yang dapat kita anggap memang dapat memenuhi kehendak rakyat melalui kebijakan publik yang diharapkan oleh masyarakat Indonesia sehingga rakyat menyatakan kepuasannya terhadap Presiden Jokowi.</p>
5	<p>Umar Mubdi 2016, “<i>Relasi Pembantu</i>”</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian bahwa keyakinan publik Indonesia atas</p>

---

<sup>13</sup>Efriza 2018, *Refleksi dalam memaknasi eksistensi rakyat : antara pemilihan presiden dan pemilihan MPR*. Sekolah Tinggi Ilmu Pemerintahan Abdi Negara (STIP-AN), Jakarta., e-Jurnal Katalogis, Vol. 3, No.1.

	<p><i>Presiden Dalam Kabinet Kerja Jokowi – JK”.</i><sup>14</sup></p>	<p>Kepemimpinan dan Keberlangsungan atau kepuasan terhadap terhadap pemerintahan pemerintahan Jokowi-JK terhadap Pemerintahan Jokowi kian meningkat. Dengan kata lain Pemerintahan Jokowi-JK relatif stabil meski menyimpan silang pendapat diantara para pembantunya.</p>
--	---	--

Dari keseluruhan penelitian yang peneliti telah tinjau berkaitan dengan Pemerintahan Presiden Joko Widodo, tetapi penelitian-penelitian tersebut tidak secara spesifik meneliti tentang tingkat kepuasannya. Adapun yang membedakannya penelitian-penelitian terdahulu lebih fokus membahas tentang Presiden Joko Widodo, sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan fokus pada tingkat kepuasan masyarakat Kota Palembang terhadap Pemerintahan Presiden Joko Widodo. Dari keseluruhan pustaka yang peneliti telah tinjau belum ada penelitian yang membahas tentang tingkat kepuasan masyarakat Kota Palembang terhadap Pemerintahan Presiden Joko Widodo Periode 2014-2019.

---

<sup>14</sup>Umar Mubdi 2016, *Relasi Pembantu Presiden dalam Kabinet Kerja Jokowi – JK*. Universitas Gadjad Mada Yogyakarta, e-Jurnal Katalogis, Vol. 1, No.3.

## F. Kerangka Teori

### Teori Kepuasan

#### 1. Pengertian Kepuasan

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan maka seseorang akan merasa tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka seseorang merasa puas. Jika kinerja melebihi harapan maka seseorang merasa amat puas atau senang.<sup>15</sup>

#### 2. Teori kepuasan

Teori kepuasan dikemukakan oleh Christopher C. Heathwood. Heathwood mengemukakan bahwa hasrat terhadap kepuasan adalah persoalan abstrak karena bersifat batiniah. Hasrat terhadap kepuasan hasrat terdalam dari diri seorang manusia. Namun demikian kepuasan dapat diukur secara empiris karena kepuasan berkaitan langsung dengan kesejahteraan hidup. Seseorang merasakan dirinya puas disebabkan oleh hidupnya yang sejahtera. Sebaliknya seseorang merasakan dirinya tidak puas disebabkan oleh hidupnya yang tidak sejahtera.<sup>16</sup>

Hidup sejahtera dapat diukur dari subyektif menyediakan informasi kunci tentang kualitas hidup masyarakat. Kualitas hidup juga bergantung pada kondisi obyektif dan peluang masyarakat dan

---

<sup>15</sup>Tiara Citra Mukti (2017) *Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen*. VoL. 2, No. 1. h. 18.

<sup>16</sup>Christopher C. Heathwood (2005) *Desire-Satisfaction Theories Of Welfare*, Pascasarjana Universitas Massachusetts Amherst, h.5-6.

indikator-indikator kualitas hidup dalam segenap dimensinya harus mengukur kesenjangan secara komprehensif.

Dengan demikian, berdasarkan penjabaran di atas mengenai teori kepuasan tersebut, penelitian berjudul Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Palembang Terhadap Pemerintahan Presiden Joko Widodo Periode 2014-2019, akan meneliti menggunakan teori kepuasan, karena teori tersebut paling tepat untuk menjelaskan atau menggambarkan tentang tingkat kepuasan masyarakat Kota Palembang terhadap Pemerintahan Presiden Joko Widodo Periode 2014-2019.

## **G. Metode Penelitian**

### **1. Pendekatan/Metode Penelitian**

Metode penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif. Tipe penelitian ini yaitu tipe deskriptif, sebuah penelitian yang di buat dengan tujuan untuk membuat deskripsi secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta, mampu memberikan gambaran yang lebih detail mengenai suatu gejala atau fenomena secara objektif.<sup>17</sup> Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan. Prosedur penelitiannya bersifat menggambarkan dan mengungkapkan, menggambarkan dan menjelaskan hasil penelitian dengan susunan kata atau kalimat sebagai jawaban mengenai Opini Masyarakat Kota

---

<sup>17</sup>Muhajirin Maya Panorama (2018). *Pendekatan Pratikis Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitati*, Yogyakarta : Idea Press, h. 138.

Palembang puas dan tidak puas dalam Pemerintahan Presiden Joko Widodo.

## 2. Data dan Sumber Data

Sumber data yang dianalisis dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder.

### a. Data Primer

Sumber data Primer dalam penelitian ini adalah masyarakat di kota Palembang. Pemilihan anggota masyarakat sebagai informan didasarkan atas beberapa kategori yang dianggap mewakili masyarakat kota Palembang yaitu berbagai jenis Profesi : TNI, Polisi, Dosen, Guru, Pengusaha, Satpam, Pegawai Swasta, Pedagang, Petani, dan Buruh, dan mengambil 2 sampel dari masing-masing profesi jadi hasilnya ada 20 informan yang peneliti wawancarai. Demikian informan dalam penelitian ini adalah Laki-Laki ataupun Perempuan yang berusia antara 17-60 Tahun dari berbagai jenis profesi.

### b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti dari sumber yang sudah ada. misalnya, yang diperoleh penulis dari buku-buku, jurnal, internet, berita dan sumber lain yang ada relevansinya dengan penelitian ini.

### 3. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan data penelitian ini adalah sebagai berikut :

#### a. Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung.<sup>18</sup> Wawancara dilakukan kepada para informan, dengan menggunakan alat perekam, kamera foto dan material lain yang dapat membantu kelancaran wawancara. Peneliti akan meminta izin agar informan bersedia untuk diwawancarai menggunakan alat perekam untuk memperoleh hasil wawancara yang akurat dan agar tidak kehilangan informasi.

Teknik wawancara yang peneliti gunakan yaitu Teknik sampling representatif yang dimana penentuan sampel berdasarkan dari perwakilan dari suatu golongan tertentu dimana data yang berupa tulisan, rekaman dari suatu perwakilan, dengan ini dapat melengkapi data yang di berikan oleh setiap perwakilan atas golongan tersebut.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> *Ibid.*, h. 202-203.

<sup>19</sup>Artikel Siana 2017, <https://www.artikelsiana.com/2018/01/pengertian-representatif-representasi-menurut-para-ahli-proses-contoh.html> di akses tanggal 16 Agustus 2019.

#### b. Dokumentasi

Adapun teknik pengumpulan data dengan cara dokumentasi ini adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang<sup>20</sup> dan pengumpulan data yang berkaitan Opini Masyarakat Kota Palembang puas dan tidak puas dalam Pemerintahan Presiden Joko Widodo yang bersumber dari buku-buku jurnal, internet, berita dan sumber yang lainnya yang ada relevansinya dengan masalah yang diteliti, dari data tersebut kemudian dilakukan pengumpulan, penyusunan, penganalisaan dan penelitian sehingga menghasilkan kesimpulan.

#### 4. Lokasi Penelitian

Lokasi dalam penelitian ini adalah masyarakat di Kota Palembang yang berfokus pada melihat Opini Masyarakat Kota Palembang puas dan tidak puas dalam Pemerintahan Presiden Joko Widodo Periode 2014-2019. Dengan demikian yang menjadi perhatian dikarenakan banyaknya permasalahan-permasalahan yang terjadi selama masa Pemerintahan Presiden Joko Widodo.

#### 5. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah data yang diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan, evaluasi dari sebuah situasi sebuah permasalahan yang di bahas, termasuk didalamnya

---

<sup>20</sup>Sugiyono (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, h. 240

peninjauan dari berbagai aspek sudut pandang, sehingga tidak jarang ditemui permasalahan besar dapat dibagi menjadi komponen yang lebih kecil sehingga dapat dibagi menjadi komponen yang lebih kecil sehingga dapat diteliti dan ditangani lebih mudah.<sup>21</sup>

Analisis data ialah proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dan memilih mana yang penting dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami. Pada penelitian ini peneliti melakukan analisis data yang telah terkumpul. Tahap-tahap yang dilakukan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan.

#### a. Reduksi Data

Reduksi data adalah data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting.<sup>22</sup> Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan, sehingga peneliti memperoleh data yang relevan terhadap Opini

---

<sup>21</sup> *Ibid.*, h. 243

<sup>22</sup> *Ibid.*, h. 247

Masyarakat Kota Palembang puas dan tidak puas dalam Pemerintahan Presiden Joko Widodo Periode 2014-2019.

b. Penyajian Data

Setelah data di reduksi, maka langkah selanjutnya adalah Penyajian data ini bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. mekanisasi yang dipergunakan dalam sebuah laporan penelitian untuk menyajikan rangkaian angka numeric agar mudah dibaca. Sehingga secara umumnya, data-data penelitian tersebut dapat disajikan kepada khalayak umum dengan sangat mudah.<sup>23</sup> Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dengan menjelaskan, memaparkan data dengan memilih inti informasi terkait dengan Opini Masyarakat Kota Palembang puas dan tidak puas dalam Pemerintahan Presiden Joko Widodo Periode 2014-2019.

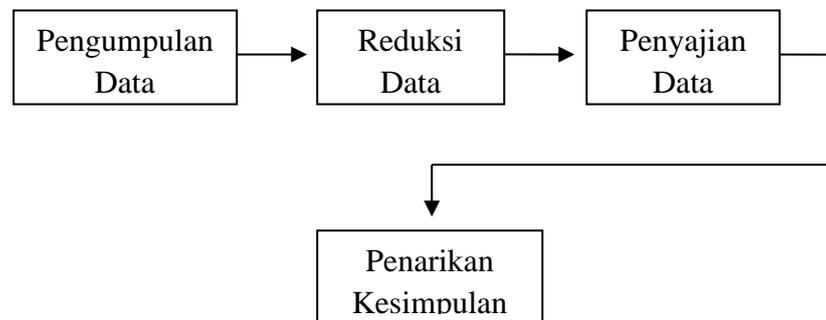
c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan adalah bagian akhir atau bagian kesimpulan, yang semua data disimpulkan secara singkat, padat, dan jelas. Data yang telah disusun dibandingkan antara satu dengan yang lain untuk ditarik permasalahan tentang Opini Masyarakat Kota Palembang puas dan tidak puas dalam Pemerintahan Presiden Joko Widodo Periode 2014-2019.

---

<sup>23</sup> *Ibid.*, h. 249

Gambar 1.1. Teknik Analisis Data



Sumber : Diolah Peneliti.

## H. Sistematika Penulisan Laporan

Sistematika Penulisan dalam Penelitian ini adalah sebagai berikut :

### **Bab I PENDAHULUAN**

Pada bab ini menguraikan tentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, lalu terdapat tinjauan pustaka dan kerangka teori sebagai acuan penelitian serta metodologi penelitian yang menjelaskan tipe, pendekatan, data dan sumber data, teknik pengumpulan data, lokasi penelitian dan teknik analisis data.

### **BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan secara detail mengenai lokasi objek yang akan menjadi tempat penelitian.

### **BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini menjelaskan dari jawaban rumusan masalah, dan informasi yang dianalisis secara sistematis berdasarkan penelitian yang dilakukan.

## **BAB VI PENUTUP**

Pada bab terakhir dalam penulisan skripsi ini menjelaskan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang di dapat dari penelitian yang telah peneliti lakukan.