

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendirian Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI) memiliki beberapa tujuan yang harus dicapai, baik oleh pemerintah maupun masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara. Tujuan yang telah tercantum dalam alinea keempat Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 tersebut terdiri dari (1) melindungi bangsa dan tumpah darah Indonesia, (2) memajukan kesejahteraan umum, (3) mencerdaskan kehidupan bangsa, serta (4) melaksanakan ketertiban dunia. Kesejahteraan umum menjadi salah satu tujuan yang penting untuk direalisasikan karena menyangkut tentang kondisi kehidupan sosial, dimana masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memenuhi kebutuhan hidupnya secara makmur dalam kondisi yang tentram. Kesejahteraan umum dapat dicapai salah satunya dengan memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara melalui penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas.

Akan tetapi dalam proses penyelenggaraannya, pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah justru kerap mengalami berbagai macam permasalahan yang dapat menghambat tercapainya pelayanan yang berkualitas. Mahsyar (2011) menyebutkan bahwa permasalahan dalam pola penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia diantaranya berkaitan dengan pelayanan yang (1) kurang koordinasi, (2) sulit diakses, (3) kurang mau mendengar keluhan, saran, dan/atau aspirasi masyarakat, (4) kurang responsif, (5) berbelit-belit, (6) kurang informatif, serta (7)

tidak efisien. Pelayanan publik yang dimaksud adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan, baik pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, maupun pelayanan administratif sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik). Pada konteks ini, pemerintah melalui unit penyelenggara pelayanan publik sebenarnya telah melakukan berbagai macam upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Upaya tersebut diantaranya dilakukan dengan cara menyusun dan menetapkan standar pelayanan serta *Standard Operating Procedure* (SOP), mengembangkan sistem pengelolaan pengaduan masyarakat, hingga menyelenggarakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) secara rutin (Wakhid, 2017).

Namun, tidak dapat dipungkiri bahwa seiring dengan berjalannya waktu, upaya-upaya di atas tidak lagi efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Diperlukan upaya lain untuk mendorong lahirnya model-model pelayanan inovatif yang mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman, sekaligus mampu memenuhi kebutuhan, harapan, dan tuntutan masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah melalui Pasal 1 Ayat 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 mengamanatkan kepada kementerian/lembaga dan pemerintah daerah untuk menyusun serta mengembangkan inovasi pelayanan publik guna mempercepat peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan.

Inovasi pelayanan publik dalam peraturan tersebut didefinisikan sebagai pembaruan jenis pelayanan yang tercipta dari gagasan orisinal dan/atau modifikasi jenis pelayanan lain yang mampu memberi manfaat secara langsung maupun tidak langsung bagi masyarakat luas. Meskipun memiliki keterkaitan erat dengan prinsip kebaruan (*novelty*), inovasi tidak selamanya hadir dalam bentuk penemuan baru yang belum pernah ada sebelumnya, melainkan pemutakhiran ide yang sudah pernah diterapkan di tempat lain juga dapat dikategorikan sebagai sebuah inovasi dengan syarat ide tersebut benar-benar dipandang sebagai sesuatu yang baru oleh masyarakat (Suwarno, 2008). Hal ini sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 bahwa inovasi dalam pelayanan publik tidak harus ditandai dengan lahirnya penemuan-penemuan baru, melainkan juga dapat berupa pendekatan baru yang bersifat kontekstual.

Inovasi dapat dikatakan sebagai sebuah proses yang tercipta dari perkembangan zaman yang semakin modern. Tidak dapat dipungkiri bahwa perkembangan tersebut senantiasa berjalan beriringan dengan hadirnya perkembangan teknologi yang semakin maju. Kondisi inilah yang kemudian menjadikan inovasi, tak terkecuali dalam bidang pelayanan publik pada umumnya diciptakan dengan berbasis pada teknologi informasi.

Daerah yang mampu menciptakan dan menerapkan inovasi pelayanan publik adalah Kabupaten Wonogiri. Hal ini ditandai dengan penghargaan yang diterimanya sebagai “Kabupaten Terinovatif” pada ajang *Innovative Government Award* (IGA) tahun 2020 lalu. Penghargaan tersebut diberikan sebagai bentuk

apresiasi terhadap Pemerintah Kabupaten Wonogiri yang telah berhasil meluncurkan 276 inovasi, baik di bidang pembangunan, tata kelola pemerintahan, serta pelayanan publik guna meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah. Adapun salah satu dari sekian banyak inovasi yang dimiliki oleh Pemerintah Kabupaten Wonogiri adalah Telunjuk Sakti.

Telunjuk Sakti merupakan sebuah inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi yang diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Penamaan “Telunjuk Sakti” memiliki arti bahwa masyarakat Kabupaten Wonogiri dapat memperoleh layanan administrasi kependudukan dengan cepat dan nyaman dikarenakan mereka hanya perlu menekan layar mesin antrian atau layar android menggunakan jari telunjuk (dikutip dari Keputusan Bupati Wonogiri Nomor 91 Tahun 2019). Dalam penerapannya, Telunjuk Sakti terbagi kedalam 2 (dua) jenis inovasi, yaitu Antrian Sakti dan Loket Sakti. Antrian Sakti merupakan inovasi pada sistem antrian pemohon di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Sementara Loket Sakti terdiri dari (1) loket *online* yang terdapat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, fasilitas kesehatan (faskes), kantor kecamatan, dan kantor desa/kelurahan, (2) loket *online* perorangan yang dapat diakses menggunakan android, (3) Data Sakti, (4) Nomor Induk Kependudukan Sakti, serta (5) *Customer Service* Sakti. Layanan loket *online* tersebut dapat melayani permohonan pengurusan dokumen-dokumen kependudukan, mulai dari KTP-el, Kartu Keluarga (KK), Kartu Identitas Anak (KIA), akta perkawinan, akta kelahiran, hingga perubahan status kewarganegaraan.

Inovasi Telunjuk Sakti tidak hanya diciptakan untuk memenuhi tuntutan masyarakat akan pelayanan administrasi kependudukan yang lebih berkualitas, melainkan juga dilatarbelakangi oleh kesadaran Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri atas kondisi demografis dan geografis Kabupaten Wonogiri yang seringkali menyulitkan masyarakat untuk memperoleh layanan administrasi kependudukan. Menurut data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, jumlah penduduk per Semester I Tahun 2022 yang mendiami daerah tersebut telah mencapai 1.070.654 jiwa, dimana 535.371 jiwa diantaranya merupakan penduduk laki-laki dan 535.283 jiwa lainnya merupakan penduduk berjenis kelamin perempuan. Selain karena penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan dilaksanakan secara terpusat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, kondisi demografis Kabupaten Wonogiri turut menyebabkan jumlah rata-rata masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan mampu mencapai 400-500 orang per harinya (Hartono, 2021). Banyaknya jumlah antrian pemohon tak jarang membuat masyarakat dan pegawai merasa kurang nyaman akibat panjangnya antrian serta suasana kantor yang tidak kondusif. Sementara itu, kondisi geografis Kabupaten Wonogiri yang memiliki luas 1.822 km² dengan topografi berbukit serta jarak desa terjauh mencapai 78 km menyebabkan masyarakat yang tinggal di daerah-daerah pinggiran kabupaten membutuhkan waktu yang cukup lama untuk melakukan perjalanan menuju kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri.

Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor SE/10/M.PAN/07/2005 menyebutkan bahwa pelayanan administrasi kependudukan merupakan satu dari sebelas sektor layanan yang menjadi prioritas utama pemerintah dalam hal peningkatan kualitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi. Hal ini mengingat pada hakikatnya, negara memiliki kewajiban untuk melindungi dan mengakui status hukum serta status pribadi atas setiap peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dialami oleh setiap penduduk sejak mereka lahir hingga meninggal melalui penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan sendiri adalah kegiatan penataan serta penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan yang dilakukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, serta pemanfaatan hasilnya untuk kepentingan pelayanan publik dan pembangunan sektor lain (Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013). Dikarenakan peristiwa kependudukan dan/atau peristiwa penting yang dialami dapat berimplikasi pada perubahan data kependudukan, maka masyarakat diharuskan untuk melaporkan peristiwa tersebut kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai unit penyelenggara pelayanan administrasi kependudukan. Adapun peristiwa kependudukan dan peristiwa penting yang dimaksud diantaranya meliputi perubahan alamat, pindah datang, kelahiran, perkawinan, perceraian, kematian, hingga perubahan status kewarganegaraan.

Sementara itu, apabila merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014, dapat diketahui bahwa penerapan inovasi dalam penyelenggaraan suatu pelayanan publik pada

dasarnya bertujuan untuk meningkatkan dan/atau memperbaiki kualitas pelayanan itu sendiri. Peningkatan atau perbaikan kualitas pelayanan publik terjadi ketika sebuah inovasi mampu menciptakan pelayanan yang mudah, murah, dan cepat sesuai dengan harapan masyarakat (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah). Dengan demikian, Telunjuk Sakti sebagai sebuah inovasi pelayanan publik sudah seharusnya mampu menghadirkan kemudahan dalam akses pelayanan administrasi kependudukan yang sebelumnya sulit dijangkau oleh sebagian masyarakat, menghadirkan kenyamanan dalam pelayanan yang sebelumnya terasa tidak kondusif akibat membeludaknya antrian pemohon, menghadirkan pelayanan yang murah agar mampu dijangkau oleh seluruh masyarakat dari berbagai golongan ekonomi, serta mampu menghadirkan kecepatan dalam proses pengurusan dokumen kependudukan.

Merujuk pada Keputusan Bupati Wonogiri Nomor 91 Tahun 2019, inovasi Telunjuk Sakti diyakini mampu menghadirkan kecepatan dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan administrasi kependudukan melalui penyediaan loket *online* di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri, fasilitas kesehatan (faskes), 25 kantor kecamatan, 294 kantor desa/kelurahan, serta penyediaan loket *online* android. Selain untuk mempercepat pelayanan dan memberikan kenyamanan, penyediaan loket *online* faskes, kecamatan, desa/kelurahan, dan android juga bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang sebelumnya mengalami kesulitan dalam menjangkau Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Akan tetapi, kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan yang dihadirkan oleh Telunjuk

Sakti dapat dikatakan belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Wonogiri. Hal ini terlihat dari data statistik layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sebagai berikut:

Tabel 1.1. Statistik Layanan Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri Periode Januari-Desember 2022

Bulan	Loket				
	Dinas	Kecamatan	Desa/Kelurahan	Faskes	Android
Januari	256	581	4.801	201	302
Februari	177	371	3.448	147	323
Maret	294	484	4.617	211	405
April	266	328	3.830	99	305
Mei	254	310	3.672	122	406
Juni	406	514	4.578	158	428
Juli	270	430	3.837	235	334
Agustus	204	437	4.035	139	440
September	177	336	6.529	179	535
Oktober	169	341	5.461	126	1.070
November	128	322	4.723	159	348
Desember	160	336	4.660	92	308
Total	2.761	4.790	54.191	1.868	5.204

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri tahun 2022 (diolah oleh penulis)

Data di atas menunjukkan bahwa tidak sedikit masyarakat yang mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan melalui loket pelayanan *online* yang tersedia di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Selama tahun 2022, terdapat sebanyak 2.761 warga yang masih memilih untuk mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan dengan cara

mendatangi instansi tersebut secara langsung dibandingkan mengajukan permohonan melalui loket-loket pelayanan *online* yang telah didistribusikan ke seluruh wilayah Kabupaten Wonogiri melalui penerapan Telunjuk Sakti. Dengan kata lain, masyarakat yang masih menggunakan loket *online* dinas tidaklah memanfaatkan kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan yang ditawarkan Telunjuk Sakti melalui keberadaan loket *online* kecamatan, loket *online* desa/kelurahan, loket *online* faskes, bahkan loket *online* android.

Apabila Telunjuk Sakti diyakini mampu menghadirkan kemudahan, kecepatan, serta kenyamanan dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, maka masyarakat semestinya akan lebih memilih untuk mengakses pelayanan tersebut melalui loket *online* kecamatan, desa/kelurahan, faskes, atau android dibandingkan mengakses melalui loket *online* dinas yang terdapat di kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. Tidak hanya itu, adanya kesempatan untuk mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan dimanapun dan kapanpun tanpa batas ruang dan waktu melalui loket *online* android juga menjadi nilai *plus* yang seharusnya dimanfaatkan oleh masyarakat di era globalisasi yang semakin canggih saat ini. Namun, data statistik layanan administrasi kependudukan sebagaimana tertera pada Tabel 1.1 di atas justru menunjukkan kebalikannya, dimana sebagian masyarakat Kabupaten Wonogiri tetap mengajukan permohonan pelayanan administrasi kependudukan melalui loket *online* dinas dibandingkan melalui loket *online* kecamatan, desa/kelurahan, faskes, ataupun android.

Uraian di atas kemudian memunculkan pertanyaan tentang mengapa Telunjuk Sakti yang telah diimplementasikan selama hampir 4 (empat) tahun belum sepenuhnya dimanfaatkan oleh seluruh masyarakat Kabupaten Wonogiri. Pertanyaan tersebut membuat penelitian mengenai implementasi Telunjuk Sakti menjadi perlu untuk dilakukan. Terlebih lagi, Astuti dan Utomo (2021) dalam penelitiannya juga merekomendasikan adanya penelitian yang mengkaji tentang implementasi Telunjuk Sakti. Maka dari itu, penelitian ini akan berusaha menggali informasi dan memberikan penjelasan mengenai implementasi Telunjuk Sakti dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri, serta faktor pendorong dan penghambat yang menyertai proses implementasinya.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini akan mengangkat permasalahan yang terangkum dalam rumusan masalah berikut:

1. Bagaimana implementasi Telunjuk Sakti dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri, Jawa Tengah?
2. Apa faktor pendorong dan penghambat implementasi Telunjuk Sakti dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri, Jawa Tengah?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan penelitian ini, yaitu:

1. Menganalisis dan mendeskripsikan implementasi Telunjuk Sakti dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri, Jawa Tengah
2. Mengidentifikasi faktor pendorong dan penghambat implementasi Telunjuk Sakti dalam mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri, Jawa Tengah

1.4. Manfaat Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini memiliki harapan untuk dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.4.1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberi kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan tentang implementasi inovasi pelayanan publik, serta menjadi referensi bagi penelitian tentang implementasi inovasi pelayanan publik selanjutnya.

1.4.2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri sebagai bahan evaluasi terhadap implementasi Telunjuk Sakti dalam

meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan rujukan bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil lain dalam menciptakan inovasi pelayanan administrasi kependudukan di masa yang akan datang.

b. Bagi masyarakat

Hasil penelitian ini diharapkan mampu meningkatkan wawasan masyarakat Kabupaten Wonogiri mengenai Telunjuk Sakti, serta mampu meningkatkan kesadaran dan antusiasme masyarakat Kabupaten Wonogiri untuk mengurus dokumen kependudukan.

1.5. Penelitian Terdahulu

Tinjauan terhadap penelitian terdahulu bertujuan untuk membandingkan penelitian ini dengan penelitian-penelitian serupa yang telah dilakukan sebelumnya. Hasil dari perbandingan tersebut dapat memperluas sudut pandang sekaligus menjadi acuan dalam pelaksanaan penelitian. Adapun penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini yaitu:

- a. Astuti dan Utomo. (2021) melalui penelitiannya yang berjudul *Inovasi Aplikasi “Telunjuk Sakti” Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri* menyebutkan bahwa dalam Telunjuk Sakti terdapat tiga jenis tipologi, yaitu tipologi inovasi produk, inovasi pelayanan, dan inovasi sistemik. *Pertama*, berdasarkan tipologi inovasi produk, Telunjuk Sakti merupakan bentuk

pembaruan produk pelayanan administrasi kependudukan yang dikeluarkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri. *Kedua*, berdasarkan tipologi inovasi pelayanan, Telunjuk Sakti telah mengubah model interaksi antara masyarakat dan pegawai dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan. *Ketiga*, berdasarkan tipologi inovasi sistemik, Telunjuk Sakti telah mendorong terjalinnya kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dengan seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD), bank pemerintah daerah, fasilitas kesehatan, BPJS, serta POS di Kabupaten Wonogiri dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi dan pemanfaatan data kependudukan. Namun disisi lain, dalam penerapan Telunjuk Sakti belum ditemui adanya tipologi inovasi proses, inovasi konseptual, dan inovasi kebijakan secara keseluruhan. Hal ini dikarenakan berdasarkan tipologi inovasi proses, Telunjuk Sakti tidak membawa pembaruan pada struktur organisasi, melainkan hanya membawa perubahan pada prosedur pelayanan dari yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi dilakukan secara *online*. Berdasarkan tipologi inovasi konseptual, penerapan Telunjuk Sakti hanya memperbaiki pola pikir pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sementara berdasarkan tipologi inovasi kebijakan, penerapan Telunjuk Sakti tidak disertai dengan strategi untuk memperbaiki misi dan tujuan pelayanan yang diberikan, melainkan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri hanya melakukan strategi pembaruan pola pikir pegawai melalui pelatihan, sosialisasi, serta pelaksanaan uji coba layanan.

- b. Lokabora dan Fithriana (2018) melalui penelitiannya yang berjudul *Inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan (Jebol Anduk) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik* mengungkapkan bahwa berdasarkan pengukuran yang dilakukan dengan menggunakan 6 (enam) standar pelayanan publik, inovasi Jemput Bola Administrasi Kependudukan atau Jebol Anduk dapat dikatakan berhasil meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Pertama*, berdasarkan aspek prosedur pelayanan, terjalinnya kerjasama antara Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang sebagai penyelenggara pelayanan dan masyarakat sebagai penerima pelayanan menunjukkan bahwa Jebol Anduk telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur pelayanan yang berlaku. *Kedua*, berdasarkan aspek waktu penyelesaian, pihak penyelenggara pelayanan hanya membutuhkan waktu 1 (satu) hari kerja untuk menyelesaikan pelayanan administrasi kependudukan apabila tidak mengalami kendala teknis. Dengan kata lain, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang telah menetapkan batas waktu penyelesaian pelayanan yang efektif dan efisien. *Ketiga*, berdasarkan aspek biaya pelayanan, masyarakat tidak lagi dipungut biaya ketika mengajukan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. *Keempat*, berdasarkan aspek produk pelayanan, Jebol Anduk menghadirkan pelayanan pembuatan KTP-el, Kartu Keluarga (KK), akta kelahiran, serta akta kematian. *Kelima*, berdasarkan aspek sarana dan prasarana, Jebol Anduk menyediakan bus keliling yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas, seperti

komputer, *Wi-Fi*, *printer*, hingga alat perekaman KTP-el untuk mendukung proses pelayanan administrasi kependudukan. *Keenam*, berdasarkan aspek kompetensi petugas pemberi pelayanan, para pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang mampu memberikan pelayanan secara kompeten dan bertanggungjawab.

Perbedaan antara penelitian ini dengan dua penelitian di atas terletak pada teori yang digunakan. Penelitian Astuti dan Utomo. (2021) menggunakan teori tipologi inovasi Perry (2010) untuk mengidentifikasi tipologi inovasi Telunjuk Sakti. Penelitian Lokabora dan Fithriana (2018) menggunakan teori standar pelayanan publik untuk mengidentifikasi pelaksanaan inovasi Jebol Anduk dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malang. Sementara penelitian ini akan menggunakan teori implementasi kebijakan Grindle (1980) untuk mengidentifikasi bagaimana Telunjuk Sakti diimplementasikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri, Jawa Tengah.

1.6. Landasan Teori

1.6.1. Teori Implementasi Kebijakan

Implementasi tersusun dari kata dasar "*implement*" yang berarti "melaksanakan" atau "menjalankan". Dengan demikian, implementasi kebijakan secara singkat dan sederhana dapat diartikan sebagai serangkaian

tindakan yang dilakukan untuk melaksanakan suatu kebijakan. Implementasi kebijakan sendiri merupakan salah satu dari 5 (lima) tahapan dalam proses pembuatan kebijakan (*policy making process*) yang dirumuskan oleh William N. Dunn. Dikutip dari Dunn (2003), kelima tahapan tersebut secara urut diawali dengan penyusunan agenda (*agenda setting*), formulasi kebijakan (*policy formulation*), adopsi kebijakan (*policy adoption*), implementasi kebijakan (*policy implementation*), serta diakhiri dengan penilaian kebijakan (*policy assessment*).

Setiap tahapan yang dikemukakan oleh Dunn tentu memiliki peran pentingnya masing-masing yang membuat kelima tahapan tersebut menjadi wajib untuk dilakukan. Namun diantara tahap lain, Edwards III (1980) menganggap implementasi kebijakan sebagai tahap yang memegang peranan paling krusial dalam proses kebijakan publik. Hal ini dikarenakan suatu kebijakan publik tidak akan mampu merealisasikan tujuan-tujuan yang telah disusun dan ditetapkan sebelumnya apabila kebijakan tersebut tidak diimplementasikan dengan baik (Fahturrahman, 2016). Dengan kata lain, suatu kebijakan dianggap tidak akan berarti apapun apabila kebijakan tersebut tidak diimplementasikan melalui tindakan-tindakan nyata, baik dalam bentuk program, kegiatan, maupun proyek tertentu (Sadhana, 2011).

Hasil penelitian yang dilakukan oleh Nugroho (2014) menunjukkan bahwa dengan presentase sebesar 60%, implementasi kebijakan menjadi faktor paling dominan yang menentukan keberhasilan kebijakan di negara-negara berkembang. Sementara faktor lain berupa perumusan kebijakan dan

kontrol terhadap implementasi, masing-masing hanya memiliki pengaruh sebesar 20% (dikutip dari Henriyani, 2019). Berdasarkan penelitian tersebut dapat dikatakan bahwa selain karena memegang peran krusial, implementasi kebijakan menjadi penting untuk dilakukan karena memiliki kemampuan untuk mempengaruhi tingkat keberhasilan suatu kebijakan dalam mencapai tujuan-tujuannya. Oleh karena itu, implementasi kebijakan haruslah dipersiapkan secara matang dan dilaksanakan dengan sebaik-baiknya agar dapat mencapai atau merealisasikan apa yang telah ditetapkan sebagai tujuan kebijakan.

Pentingnya tahap implementasi dalam proses kebijakan publik membuat konsep tentang implementasi kebijakan menjadi perlu untuk dipahami. Berkaitan dengan hal ini, terdapat beberapa ahli yang telah mengemukakan pendapatnya mengenai konsep implementasi kebijakan, salah satunya yaitu Grindle (1980). Sebagaimana dikutip dari Sadhana (2011), Grindle mengartikan konsep implementasi kebijakan sebagai “*a general process of administrative action that can be investigated at specific program level*”. Artinya, implementasi kebijakan merupakan proses pelaksanaan serangkaian tindakan administratif yang dapat ditinjau pada tingkat program tertentu. Proses ini baru dapat dimulai ketika tujuan dan sasaran suatu kebijakan telah ditentukan, program kegiatan telah dirancang, dan dana untuk mendukung pencapaian tujuan kebijakan telah dialokasikan (Akib, 2010). Ketiga hal tersebut merupakan syarat dasar yang harus dipenuhi sebelum mengimplementasikan suatu kebijakan publik.

Tachjan (2006) menyebutkan bahwa posisi tindakan administratif yang dimaksud oleh Grindle terletak di antara tahap perumusan kebijakan dan evaluasi kebijakan, dimana tindakan tersebut baru bisa dilaksanakan setelah pemerintah menetapkan kebijakan terkait. Adapun pihak yang memiliki kewenangan untuk melaksanakan tindakan-tindakan administratif dalam kerangka implementasi kebijakan adalah pemerintah dan swasta. Hal ini sebagaimana disebutkan oleh Grindle bahwa *“policy implementation is a general process of administrative actions carried out by the government or the private sector in achieving certain goals”* (dikutip dari Mubarak et al., 2020).

Lebih lanjut, Grindle (dalam Tachjan, 2006) juga mendefinisikan implementasi sebagai *“...set of activities directed toward putting out a program into effect”*. Artinya, implementasi kebijakan adalah serangkaian kegiatan atau aktivitas yang dilakukan agar sebuah program dapat menghasilkan efek perubahan bagi kelompok sasaran (*target groups*). Program yang dimaksud haruslah dilengkapi dengan penjelasan rinci mengenai tujuan yang ingin direalisasikan oleh pemerintah, alokasi sumber daya yang dibutuhkan, metode dan prosedur pelaksanaan, serta standar-standar yang harus dijadikan pedoman dalam pelaksanaannya (Tachjan, 2006). Adanya penjelasan rinci mengenai hal-hal tersebut diharapkan dapat memperbesar kemungkinan tercapainya tujuan kebijakan. Hal ini merujuk pada pendapat Grindle yang menyebutkan bahwa implementasi bertugas membentuk suatu jaringan (*link*) yang memungkinkan tujuan kebijakan dapat

dicapai sebagai hasil dari aktivitas pemerintah (dikutip dari Jumroh & Pratama, 2021).

Dari konsep tersebut, Grindle kemudian merumuskan sebuah model yang memandang implementasi sebagai proses politik dan administratif (*political and administrative process*). Aspek yang secara langsung merujuk pada model implementasi milik Grindle adalah aspek kesesuaian antara isi kebijakan dengan tindakan implementasi yang dilakukan, manfaat yang diperoleh kelompok sasaran, serta perubahan yang dihasilkan (Akib, 2010). Melalui model ini, Grindle hendak memberikan gambaran mengenai proses pengambilan keputusan yang melibatkan para aktor berdasarkan program-program yang telah tercapai dan/atau mengenai interaksi para aktor pengambil keputusan dalam konteks politik administratif. Menurut Feis (2009), proses politik pada model implementasi kebijakan Grindle dapat dilihat dari pelibatan berbagai aktor dalam proses pengambilan keputusan, sedangkan proses administratif dapat dilihat dari pelaksanaan serangkaian tindakan administratif yang ditinjau pada tingkat program tertentu.

Implementasi dianggap sebagai upaya yang wajib dilaksanakan untuk memaksimalkan pencapaian tujuan kebijakan (Suparno, 2017). Akan tetapi, suatu kebijakan yang telah diimplementasikan tidaklah menjamin bahwa kebijakan tersebut akan berhasil mencapai tujuan yang diharapkan. Hal ini dikarenakan terdapat faktor atau variabel tertentu yang akan mempengaruhi berhasil atau tidaknya proses implementasi yang dilakukan. Grindle menyebutkan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dapat dilihat

melalui 2 (dua) parameter, yaitu (1) proses kebijakan dan (2) capaian tujuan kebijakan. Proses kebijakan menekankan pada kesesuaian antara desain kebijakan dengan implementasi yang dilakukan, sedangkan pencapaian tujuan kebijakan mengacu pada sejauh mana tujuan kebijakan dapat dicapai dan membawa dampak bagi kelompok sasaran atau *target groups* (Mubarak et al., 2020).

Menurut pendapat Grindle, keberhasilan implementasi suatu kebijakan ditentukan oleh tingkat *implementability* dari kebijakan itu sendiri (dikutip dari Tachjan, 2006). Tingkat *implementability* yang dimaksud dapat diukur melalui dua variabel, yaitu isi kebijakan (*content of policy*) dan konteks implementasi (*context of implementation*). Penentuan dua variabel tersebut didasari oleh anggapan bahwa implementasi kebijakan baru dapat dilaksanakan setelah suatu kebijakan ditransformasikan (Sadhana, 2011). Adapun penjelasan lebih lanjut mengenai variabel isi kebijakan dan konteks implementasi milik Grindle adalah sebagai berikut:

a. Isi Kebijakan (*Content of Policy*)

Variabel ini menitikbertakan pada bagaimana hal-hal yang terkandung dalam isi kebijakan dapat mempengaruhi proses implementasi yang dilakukan. Variabel isi kebijakan terdiri dari 6 (enam) indikator yang meliputi:

1. Kepentingan yang terpengaruh (*Interest affected*)

Indikator *interest affected* mempercayai bahwa kepentingan-kepentingan yang terpengaruh oleh adanya suatu kebijakan akan

menentukan mudah atau sulitnya implementasi yang dilakukan. Suatu kebijakan berpotensi memperoleh dukungan dari pihak yang kepentingannya diuntungkan dan/atau berpotensi memicu perlawanan dari pihak yang merasa kepentingannya dirugikan oleh adanya kebijakan tersebut. Dalam hal ini, kebijakan yang tidak memicu perlawanan dari pihak tertentu akan lebih mudah diimplementasikan untuk mencapai tujuan (Anggara, 2014).

2. Jenis manfaat yang dihasilkan (*Type of benefit*)

Indikator *type of benefit* menekankan bahwa suatu kebijakan harus mampu memberi manfaat melalui implementasi yang dilakukan. Manfaat yang dimaksud sudah sepatutnya ditunjukkan kepada seluruh kelompok sasaran (*target groups*) dan bukan hanya kepada pihak-pihak tertentu. Hal ini dikarenakan kebijakan yang memberi manfaat secara kolektif akan lebih mudah diimplementasikan karena dapat menarik dukungan dari kelompok sasaran (Anggara, 2014). Sebaliknya, kebijakan yang hanya bermanfaat bagi pihak-pihak tertentu akan memicu konflik yang dapat menyulitkan proses implementasinya.

3. Tingkat perubahan yang diinginkan (*Extent of change envisioned*)

Besar kecilnya perubahan yang ingin dicapai oleh suatu kebijakan dapat menentukan tingkat kesulitan implementasi yang dilakukan. Apabila suatu kebijakan menginginkan adanya perubahan yang besar, maka kebijakan tersebut cenderung sulit

untuk diimplementasikan. Sebaliknya, kebijakan yang hanya mengharapkan perubahan kecil dari kelompok sasaran akan lebih mudah diimplementasikan (Suparno, 2017).

4. Letak pengambilan keputusan (*Site of decision making*)

Berkaitan dengan indikator ini, Grindle mengungkapkan bahwa “*as the site of implementation becomes more dispersed, both geographically and organizationally, the task of executing a particular program becomes more difficult, given the increase in decisional units involved.*” (dikutip dari Nurdin, 2019). Artinya, implementasi kebijakan akan semakin sulit dilakukan ketika lokasi implementasinya semakin tersebar, baik secara geografis maupun organisatoris. Hal ini dikarenakan tersebarnya lokasi implementasi kebijakan akan melibatkan banyak pihak pengambil keputusan.

5. Pelaksana program (*Program implementers*)

Indikator ini menegaskan bahwa pelaksana program memiliki peran penting dalam implementasi kebijakan, dimana keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan akan sangat bergantung pada kompetensi para pelaksana program. Suparno (2017) menyebutkan bahwa kebijakan yang telah disusun sedemikian rupa akan gagal diimplementasikan apabila pelaksananya tidak memiliki kompetensi yang mumpuni. Dengan kata lain, peluang keberhasilan implementasi kebijakan akan

semakin tinggi apabila didukung oleh pelaksana program yang berkompeten.

6. Sumber daya yang dikerahkan (*Resources committed*)

Kondisi sumber daya yang tersedia turut berperan menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Subianto (2020) mengungkapkan bahwa tersediannya sumber daya yang memadai dapat mendukung proses implementasi kebijakan. Sebaliknya, terbatasnya sumber daya yang tersedia akan mempersulit implementasi kebijakan dalam mencapai tujuannya (Kasmad, 2018). Adapun sumber daya yang dimaksud dalam indikator ini yaitu dana, tenaga kerja, serta hingga sarana dan prasarana.

b. Konteks Implementasi (*Context of Implementation*)

Variabel konteks implementasi berkaitan tentang lingkungan tempat di mana suatu kebijakan diimplementasikan. Adapun indikator yang terkandung dalam variabel ini yaitu:

a. Kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat (*Power, interests, and strategies of actor involved*)

Tidak dapat dipungkiri bahwa implementasi kebijakan selalu diwarnai oleh kepentingan para aktor yang terlibat. Keinginan para aktor untuk merealisasikan kepentingannya berpotensi memicu konflik yang dapat menghambat proses implementasi kebijakan. Kepentingan siapa yang terrealisasi akan ditentukan oleh strategi, sumber daya, serta kekuasaan masing-masing aktor

tersebut. Hal ini sebagaimana dikemukakan oleh Grindle bahwa “*the goals of the actors will be in direct conflict with each other and the outcome of this conflict and consequently, of who gets what, will be determined by the strategies, resources, and power positions of each of the actors involved.*” (dikutip dari Nurdin, 2019)

b. Karakteristik lembaga dan penguasa (*Institution and regime characteristics*)

Indikator *institution and regime characteristics* menganggap bahwa karakteristik lembaga dan rezim yang sedang berkuasa memiliki pengaruh dalam menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Suatu kebijakan akan lebih mudah diimplementasikan apabila mendapat dukungan dari rezim yang berkuasa serta apabila lembaga yang mengimplementasikan kebijakan tersebut memiliki karakteristik yang baik. Pada konteks ini, strategi yang dilakukan lembaga untuk menyelesaikan konflik atau permasalahan yang timbul saat kebijakan diimplementasikan dapat menunjukkan karakteristiknya secara tidak langsung (dikutip dari Anggara, 2014).

c. Kepatuhan dan daya tanggap (*Compliance and responsiveness*)

Grindle berpendapat bahwa untuk mencapai tujuan kebijakan, proses implementasi dihadapkan pada permasalahan tentang bagaimana menjaga kepatuhan implementor terhadap kebijakan

yang diimplementasikan. Selain itu, para implementor diharuskan untuk tanggap dalam merespon apa yang diinginkan oleh kelompok sasaran. Hal ini dikarenakan implementasi yang dilakukan akan kehilangan peluang untuk mencapai tujuan kebijakan apabila para implementor tidak memiliki daya tanggap yang baik (Nurdin, 2019).

Dari model implementasi kebijakan yang telah dijabarkan di atas, dapat dipahami bahwa implementasi kebijakan tidak semata-mata hanya berkaitan dengan perilaku lembaga administratif sebagai pelaksana program kebijakan, melainkan juga menyangkut kondisi politik, sosial, dan ekonomi yang berpotensi membawa pengaruh terhadap keberhasilan implementasi kebijakan dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Grindle, keenam indikator isi kebijakan dan ketiga indikator konteks implementasi mencirikan terciptanya interaksi antara aktor pengambil keputusan, implementor kebijakan, serta kelompok sasaran kebijakan dalam model yang interaktif (dikutip dari Feis, 2009). Pengukuran terhadap keseluruhan indikator yang terkandung dalam variabel isi kebijakan dan konteks implementasi digunakan untuk melihat apakah implementasi kebijakan yang dilakukan telah mampu mencapai hasil akhir berupa dampak dan tingkat perubahan yang diinginkan (Mubarok et al., 2020).

Penelitian ini memilih untuk menggunakan teori implementasi kebijakan Grindle (1980) karena model implementasi kebijakan yang ditawarkan memiliki kelebihan yang tidak dimiliki oleh model implementasi

kebijakan lain. Kelebihan yang dimaksud adalah bahwa model implementasi kebijakan Grindle tidak hanya menaruh perhatian pada hal-hal yang terkandung dalam isi (*content*) kebijakan, melainkan juga mempertimbangkan konteks lingkungan tempat kebijakan diimplementasikan, serta konflik yang mungkin terjadi antara aktor-aktor yang terlibat dalam proses implementasi. Hal tersebut akan membantu penelitian ini untuk menganalisis implementasi Telunjuk Sakti secara lebih mendalam dan komprehensif.

1.7. Metode Penelitian

1.7.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan yang memiliki orientasi pada fenomena yang bersifat natural (Abdussamad, 2021). Penelitian kualitatif (*qualitative research*) tidaklah menggunakan data dalam bentuk angka atau bilangan, melainkan menggunakan data dalam bentuk perkataan lisan, catatan, video, ataupun foto yang menggambarkan objek penelitian. Oleh sebab itu, Strauss dan Corbin sebagaimana dikutip dari Wijaya (2019) mengungkapkan bahwa untuk menghasilkan temuan penelitian, penelitian kualitatif tidak menggunakan prosedur statistik dan/atau perhitungan matematis lainnya dalam proses pengolahan data.

Disisi lain, penelitian ini juga akan menggunakan tipe penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang mampu menganalisis

dan memberikan penjelasan mengenai suatu fenomena atau objek penelitian secara rinci dan sistematis dalam bentuk teks yang bersifat naratif. Deskripsi yang dibuat haruslah sesuai dengan kondisi objek penelitian sebagaimana yang terjadi di lapangan tanpa adanya tindakan manipulasi terhadap kondisi tersebut.

Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini perlu menggali informasi secara mendalam mengenai implementasi Telunjuk Sakti dari sudut pandang informan. Informasi tersebut nantinya akan berupa perkataan lisan yang hanya dapat dianalisis dengan metode kualitatif. Di samping itu, alasan digunakannya tipe penelitian deskriptif adalah karena penelitian ini ingin memberikan analisis secara rinci dan sistematis mengenai implementasi Telunjuk Sakti dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Wonogiri pada tahun 2019-2022.

1.7.2. Lokus dan Waktu Penelitian

Lokus penelitian adalah tempat atau lokasi dimana data penelitian diperoleh. Penelitian ini mengambil tempat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri yang terletak di Jalan Jenderal Sudirman Nomor 147, Sukorejo, Giritirto, Kecamatan Wonogiri, Kabupaten Wonogiri, Jawa Tengah. Lokasi tersebut dipilih karena Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Wonogiri yang berwenang dan bertanggung jawab atas implementasi Telunjuk Sakti. Disamping itu, penelitian ini akan meneliti tentang bagaimana Telunjuk Sakti diimplementasikan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri dari tahun 2019 hingga 2022.

1.7.3. Subjek Penelitian

Moleong (2013) menyebutkan bahwa subjek penelitian adalah seseorang yang dijadikan sebagai informan karena dianggap dapat memberikan informasi mengenai kondisi objek penelitian. Pada penelitian ini, penentuan subjek penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan teknik penentuan sampel yang dilakukan berdasarkan pertimbangan-pertimbangan tertentu (Abdussamad, 2021). Dengan menggunakan teknik tersebut, subjek penelitian akan dipilih secara sengaja (*purposive*) berdasarkan tujuan (*purpose*) penelitian yang ingin dicapai. Adapun pihak-pihak yang menjadi subjek penelitian dalam penelitian ini yaitu:

1. Plt. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri
2. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonogiri
3. Sekretaris Komisi I Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Kabupaten Wonogiri
4. Admin Loker Desa Telunjuk Sakti
5. Masyarakat Kabupaten Wonogiri pengguna Telunjuk Sakti

1.7.4. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif merupakan data tentang perilaku manusia yang dapat diamati dan disajikan dalam bentuk perkataan atau tulisan yang bersifat deskriptif. Namun disisi lain, data kualitatif juga dapat berupa gambar atau video yang mengandung makna atau informasi tentang objek penelitian. Dikarenakan data kualitatif tidak berbentuk angka (*non-numerik*), maka data dalam penelitian ini tidak akan diukur dengan menggunakan metode statistik maupun perhitungan matematis.

1.7.5. Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari sumber primer dan sekunder. Data primer adalah data utama yang diperoleh secara langsung dari sumber asli atau tangan pertama. Data primer akan diperoleh melalui proses wawancara mendalam (*indepth interview*) terhadap pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi Telunjuk Sakti. Sementara itu, data sekunder merupakan data yang diperoleh secara tidak langsung dari sumber-sumber yang berkaitan dengan objek penelitian. Data sekunder dalam penelitian ini akan dihimpun melalui proses dokumentasi terhadap dokumen-dokumen yang berkaitan dengan implementasi Telunjuk Sakti pada tahun 2019-2022.

1.7.6. Metode Pengumpulan Data

Tahap pengumpulan data dapat dikatakan sebagai tahap paling strategis dalam keseluruhan proses penelitian. Hal tersebut dikarenakan data yang

diperoleh dari para informan akan sangat berpengaruh terhadap hasil akhir penelitian. Adapun pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui:

a. Wawancara mendalam (*indepth interview*)

Indepth interview merupakan interaksi yang terjalin melalui proses tanya jawab antara peneliti dan informan dengan tujuan untuk menggali informasi secara mendalam tentang objek penelitian. Proses wawancara akan dilakukan secara tatap muka (*face to face*) dengan menggunakan pedoman wawancara atau *interview guide*. Penggunaan *interview guide* berfungsi sebagai pijakan agar pertanyaan yang dilontarkan kepada para informan tidak menyimpang dari fokus dan tujuan penelitian.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode untuk menggali informasi dari dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan atau relevansi dengan objek penelitian. Dokumen tersebut dapat berupa transkrip, catatan, buku, laporan, video, surat, maupun foto mengenai suatu peristiwa atau kejadian tertentu. Dalam penelitian ini, dokumentasi akan dilakukan terhadap transkrip, laporan, ataupun foto yang berkaitan dengan implementasi Telunjuk Sakti pada tahun 2019-2022.

1.7.7. Metode Analisis Data

Analisis data merupakan tahap yang dilakukan ketika seluruh data yang diperlukan untuk memecahkan masalah penelitian telah diperoleh. Muhadjir dalam Rijali (2019) mengartikan analisis data sebagai proses penataan data secara sistematis guna meningkatkan pemahaman peneliti mengenai

fenomena penelitian. Data yang telah diperoleh dalam penelitian ini nantinya akan dianalisis dengan menggunakan model Miles dan Huberman (1992) yang terdiri dari tiga tahapan sebagai berikut:

a. Reduksi data (*Data reduction*)

Reduksi data merupakan tahap dimana data akan disederhanakan, ditransformasi, diabstraksi, dan difokuskan ke dalam kategori-kategori tertentu sesuai permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dengan demikian, data tersebut akan memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai objek yang diteliti. Reduksi data dapat membantu peneliti untuk berfokus pada data atau informasi yang bersifat pokok dan penting.

b. Penyajian data (*Display data*)

Tahap penyajian data merupakan kegiatan pengorganisasian data secara sistematis guna memudahkan peneliti untuk memahami dan menganalisis data tersebut. Tahap ini memungkinkan peneliti untuk membuat kesimpulan atau menentukan tindakan lanjutan guna mengembangkan analisis data penelitian. Data pada penelitian kualitatif pada umumnya disajikan dalam bentuk teks, bagan, grafik, tabel, ataupun *pie chart*.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan bertujuan untuk menjawab permasalahan penelitian berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan sebelumnya. Dalam tahap ini, peneliti akan menguji kebenaran data

agar kesimpulan yang dibuat dapat bersifat kredibel dan sesuai dengan fokus penelitian. Selain itu, penarikan kesimpulan pada penelitian ini juga akan dilakukan secara kritis agar mampu menghasilkan kesimpulan akhir yang bersifat objektif.