

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam beberapa dekade terakhir, teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah mengalami kemajuan pesat dan menjadi bagian integral dalam kehidupan sehari-hari (Mokobombang, dkk., 2023: 349). Diantaranya seperti layanan sektor publik, dalam *e-marketplace*, layanan *e-learning*, koran internet, dan layanan penyiaran, sulit untuk menemukan bidang yang tidak terpengaruh oleh teknologi informasi (Indrayani, 2020 :18). Di era digital dewasa ini, dampak dari kemajuan teknologi informasi dan komunikasi telah dirasakan hampir di setiap sektor, termasuk dalam bidang pemerintahan. Perubahan ini kemudian menghadirkan tantangan dan peluang baru bagi pemerintah dan lembaga-lembaga publik untuk memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat.

Pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan salah satu tugas pokok pemerintah yang paling penting, sebab pada hakekatnya pemerintahan modern merupakan pelayanan kepada masyarakat. Seiring dengan perkembangan masyarakat modern yang ditandai dengan semakin kompleksnya kebutuhan masyarakat, maka peran pemerintah pun berubah menjadi melayani masyarakat (Mutiarin dan Zaenudin (Ed.), 2014: 89). Dengan adanya reformasi, pemerintah sebagai penyelenggara negara juga dituntut untuk membenahi serta meningkatkan peran, tugas, dan fungsinya dalam upaya mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dengan mewujudkan *clean government* dan *good governance*

(pemerintahan yang baik, bersih, dan berwibawa), serta memprioritaskan pelayanan kepada masyarakat (Solihah, 2019).

Akan tetapi, fenomena pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan problematika, diantaranya prosedur pelayanan yang berbelit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Birokrasi yang selama ini didesain untuk bekerja lambat, berhati-hati, dan metodologis sudah tidak bisa lagi diterima oleh masyarakat yang perlu pelayanan cepat, efisien, tepat waktu, dan ringkas (Setiyono, 2016: 118). Selain itu, cara pelayanan yang diterima oleh masyarakat pun sering dilecehkan martabatnya sebagai warga negara karena budaya yang berkembang dalam birokrasi selama ini bukan budaya pelayanan, melainkan lebih mengarah kepada budaya kekuasaan (Maryam, 2016: 2). Untuk itu, dalam birokrasi pemerintahan perlu adanya usaha untuk melakukan perubahan, pembenahan, ataupun pembaharuan dalam sistem penyelenggaraan pemerintahannya, salah satunya yaitu melalui pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelaksanaan tata kelola pemerintahan atau biasa disebut dengan *e-Government*.

Pemerintahan elektronik atau *e-Government* hadir sebagai upaya mengoptimalkan pelayanan publik dan mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Saat ini sudah banyak instansi pemerintahan yang mengadopsi dan menerapkan teknologi untuk menjalankan roda pemerintahan. Tata pemerintahan yang baik artinya mampu mengimplementasikan konsep pemerintahan yang bersih, transparan, amanah, demokratis, dan efektif. Demi mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, maka saat ini perlu dikembangkan *e-Government* (Sadar, 2023). Adapun tujuan dari *e-Government* itu sendiri tidak

hanya sebatas pada penggunaan teknologi terbaru, tetapi juga berkorelasi erat dengan nilai-nilai yang terkandung dalam masyarakat. Maka dari itu, *e-Government* bukan hanya berkaitan dengan persoalan efisiensi biaya dan kecanggihan teknologi, melainkan juga berkaitan erat dengan ketercapaian nilai-nilai yang mencerminkan tata kelola pemerintahan yang baik seperti transparansi, keterbukaan, ketepatan kebijakan, peningkatan kualitas pelayanan publik, dan peningkatan partisipasi masyarakat (Gil-Garcia dalam Irawan dan Hidayat, 2021: 10).

E-Government di Indonesia mulai berkembang sejak diberlakukannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-Government*. Kebijakan ini menjadi landasan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengintegrasikan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan, dengan tujuan meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan Instruksi Presiden tersebut, setiap gubernur, wali kota, dan dewan eksekutif diberi tanggung jawab untuk menyusun langkah-langkah yang diperlukan guna mengimplementasikan *e-Government* di wilayah mereka masing-masing (Untari, 2018: 4).

Selain itu, sejak diberlakukannya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang otonomi daerah, pemerintah daerah memiliki wewenang untuk mengelola kegiatan pemerintahan secara mandiri. Beberapa daerah memanfaatkan kesempatan ini dengan menjadi lebih kreatif dan inovatif dalam penyelenggaraan pemerintahan. Mereka bertekad mempercepat kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan masyarakat, dan inisiatif lainnya (Sadar, 2023). UU tersebut juga mendorong daerah-daerah untuk meningkatkan kinerja dan kualitas pelayanan publik dengan mengadopsi kemajuan teknologi informasi dan

komunikasi, sehingga mereka mampu bersaing dan berinovasi dalam menghadapi tantangan global.

Kota Tegal menjadi salah satu kota yang memberikan perhatian penuh pada pentingnya penerapan *e-Government* pada tata kelola pemerintahan (tegalkota.go.id, 2023). Penerapan e-Government di Kota Tegal dapat dilihat salah satunya melalui program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal, yaitu Laskar Den Baguse. Laskar Den Baguse merupakan akronim dari Layanan Langsung Kelar dengan Bagus, Gesit, Sinergis, dan Gratis. Laskar Den Baguse merupakan salah satu program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Tegal dalam memberikan pelayanan administrasi kependudukan 3 dokumen sekaligus (Kartu Keluarga, Akta Kelahiran Anak, dan Kartu Identitas Anak) dengan berbasis TIK melalui SIAK Terpusat. SIAK Terpusat sendiri merupakan jaringan *online* atau sistem digitalisasi milik Disdukcapil yang dalam program ini digunakan untuk mempermudah proses administrasi.

Adapun yang melatarbelakangi dibentuknya program ini adalah cakupan kepemilikan dokumen kependudukan di Kota Tegal yang cenderung rendah. Berdasarkan informasi dari kanal YouTube Humas Disdukcapil Kota Tegal, sebelum adanya program ini terdapat 1.338 kepala keluarga yang belum memiliki Kartu Keluarga, anak usia 0-18 tahun sejumlah 6.371 jiwa masih belum memiliki Akta Kelahiran, dan 33.802 anak usia sekolah belum memiliki Kartu Identitas Anak. Ditambah lagi, angka kelahiran per tahun di Kota Tegal mencapai 4.150 jiwa yang mana angka tersebut dapat berpotensi menambah persoalan rendahnya kepemilikan dokumen kependudukan apabila tidak ditangani secara sistemik.

Untuk itu, adanya program Laskar Den Baguse diharapkan dapat mengelola dan meminimalisasi permasalahan tersebut.

Selain itu, Laskar Den Baguse juga menjadi objek kemitraan antara Disdukcapil Kota Tegal dengan Dinas Kesehatan Kota Tegal dan 37 Unit Fasilitas Layanan Kesehatan di Kota Tegal serta 2 Unit Fasyankes di Kab Tegal (total ada 39 unit fasyankes). Melalui program ini, pasien atau ibu melahirkan bayi hidup di 39 unit fasyankes tersebut langsung diinput data jaringan lokal (SIAK Terpusat) selama 15 menit, diverifikasi, lalu tanda tangan elektronik oleh Pejabat Pencatatan Sipil (PPS). Pasien atau ibu melahirkan di 39 unit fasyankes bisa langsung mendapatkan tiga dokumen kependudukan sekaligus tanpa perlu datang ke kantor Disdukcapil terlebih dahulu, sebab setelah dokumen kependudukan sudah siap maka akan langsung diantar oleh Grab ke unit fasyankes yang dimaksud tanpa dikenai biaya atau gratis.

Program Laskar Den Baguse dinilai cukup memudahkan masyarakat untuk mengurus administrasi kependudukan dengan lebih cepat dan efisien. Berkat program Laskar Den Baguse ini pula, Disdukcapil Kota Tegal masuk dalam TOP 40 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) Provinsi Jawa Tengah tahun 2019 dan telah bersaing dengan puluhan karya inovasi lain dari kabupaten atau kota lain di Provinsi Jawa Tengah (Wartabahari, 2019). Namun, di samping penggunaan *e-Government* ini memberi kecepatan dan kemudahan, namun tetap ada kendala atau kekurangan yang ditemukan terlebih apabila tidak diberikan perawatan atau pemeliharaan *server* yang terpadu dan konsisten. Dalam hal ini, program Laskar Den Baguse juga kerap ditemukan kendala, diantaranya terkait anggaran, infrastruktur teknologi, penerapan SOP, dan konsistensi dalam menjaga kualitas

program. Untuk itu, Disdukcapil Kota Tegal perlu melakukan suatu upaya untuk mengatasi kendala tersebut supaya program seperti Laskar Den Baguse dapat berjalan dengan lebih lancar dan mencapai tujuannya untuk meningkatkan pelayanan publik.

Beberapa studi dapat ditelusuri dan telah dipublikasikan sebagai acuan adanya kebaruan antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu, seperti penelitian oleh Andriyus, Rusadi, dan Monalisa (2023) dari Jurnal Governansi yang membahas tentang penerapan e-Government melalui aplikasi Sitanjak Makin Mantap oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru. Berdasarkan hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan aplikasi oleh Dinas Sosial Kota Pekanbaru masih belum berjalan baik karena masih kurangnya anggaran serta kurangnya sosialisasi sehingga diperlukan pembenahan dari elemen dukungan, kualitas, dan nilai. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang hendak peneliti lakukan terletak pada lokasi, kasus, dan program yang hendak diteliti. Sementara persamaannya terletak pada indikator penelitian yang digunakan yaitu elemen sukses pengembangan *e-Government* dari hasil kajian dan riset oleh Harvard JFK School of Government yang meliputi *support, capacity, value* (Indrajit, 2006).

Adapun penelitian lain, seperti yang dilakukan oleh Ratnasari, Noor, dan Hidayati (2022) dalam Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP) yang membahas tentang analisis pengembangan e-Government pada layanan administrasi pemerintahan melalui aplikasi SURADI. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan *e-Government* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang melalui aplikasi SURADI telah berjalan baik dengan memenuhi lima elemen pengembangan *e-Government* yaitu meliputi *support, capacity, value, willingness,*

dan local culture. Perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang hendak peneliti lakukan yaitu penelitian terdahulu meneliti mengenai aplikasi layanan dalam hal surat-menyurat yang dibentuk oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, sedangkan peneliti berfokus pada penerapan dan pengembangan program untuk pencatatan serta penerbitan dokumen kelahiran bayi hidup oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Perbedaan lainnya juga terletak pada indikator penelitian yang digunakan.

Penelitian serupa juga dilakukan oleh Setyaningrum, Satispi, dan Amalia (2023) dalam Jurnal Media Administrasi yang membahas tentang analisis e-Government terhadap pelayanan publik pada Direktorat Jenderal Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kementerian Dalam Negeri. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan konsep e-Government terkait pelayanan dan penyebaran informasi publik di Kementerian khususnya di Ditjen Dukcapil sudah baik dan dalam kategori sedang, dan masih perlu dilakukan perbaikan dan peningkatan. Adapun perbedaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian yang hendak dilakukan yaitu terletak pada fokus penelitiannya, yaitu penelitian terdahulu mencoba untuk melihat bagaimana teknologi informasi mempengaruhi arus berita dan informasi, interaksi antara audiens, sosial media dan berita, serta mengetahui bagaimana informasi teknologi atau internet mempengaruhi masyarakat pengguna layanan publik di Ditjen Dukcapil Kemendagri pada web Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia melalui situs <https://e-databae.kemendagri.go.id/organisation> dan <https://www.kemendagri.go.id/>. Sedangkan peneliti berfokus pada bagaimana penerapan serta faktor pendukung dan pendorong dalam konsep e-Government yang diterapkan oleh Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal melalui program Laskar Den Baguse, yaitu pelayanan dokumen kependudukan 3 in 1 yang berfokus pada pencatatan kelahiran bayi hidup. Adapun persamaannya terletak pada indikator penelitian yang dilakukan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana *e-Government* dalam program Laskar Den Baguse di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal?
2. Apa saja faktor penghambat *e-Government* dalam program Laskar Den Baguse di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis *e-Government* dalam program Laskar Den Baguse di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.
2. Mengidentifikasi faktor penghambat *e-Government* dalam program Laskar Den Baguse di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi Penulis

Penelitian bermanfaat bagi penulis untuk mengimplementasikan pengetahuan teoritis yang telah diperoleh selama masa perkuliahan dan menambah pengetahuan penulis khususnya dalam hal penerapan dan pengembangan *e-Government* pada pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.

2. Manfaat bagi Instansi

Hasil penelitian dapat dijadikan bahan pertimbangan dalam mengevaluasi pelaksanaan layanan administrasi kependudukan pada program Laskar Den Baguse.

3. Manfaat bagi Pembaca

Hasil penelitian dapat dimanfaatkan sebagai sumber pengetahuan maupun sebagai bahan referensi dalam melakukan penelitian dengan topik atau tema yang serupa.

1.5 Kerangka Teori

1.5.1 Electronic Government (e-Government)

Menurut Indrajit (2007: 4), e-Government merupakan sarana atau alat untuk menuju pada pencapaian efisiensi kinerja pemerintahan atau pembentukan mekanisme pemerintahan yang bersih dan transparan.

Wicaksono (2023: 7) dalam bukunya menjelaskan terkait definisi e-Government dari sudut pandang tata kelola pemerintahan, yaitu perubahan proses dan struktur pemerintahan melalui penerapan teknologi informasi dan komunikasi untuk menghasilkan tata kelola yang lebih baik, yang mencakup perbaikan dalam kualitas layanan publik, partisipasi masyarakat, dan akuntabilitas pemerintah. Definisi tersebut menekankan pada perubahan paradigma dalam cara pemerintah bekerja dan berinteraksi dengan masyarakat serta peranan e-Government dalam menciptakan tata kelola yang terbuka, responsif, dan berorientasi pada hasil.

Gil-Garcia dan Martinez-Moyano (2007) dalam Antoni et al. (2019: 11) mendefinisikan *electronic government* atau *e-Government* sebagai upaya pemerintah untuk memanfaatkan infrastruktur teknologi informasi dengan cara

yang inovatif. Dari pengertian tersebut, dapat dipahami bahwa *e-Government* merupakan suatu inovasi dalam pelayanan publik yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pemerintahan melalui pemanfaatan teknologi informasi. *E-Government* tidak hanya sekedar penggunaan teknologi, tetapi juga mencakup perubahan dalam cara pemerintah berinteraksi dengan masyarakat, memberikan akses yang lebih baik terhadap informasi dan layanan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan.

Menurut United Nation Development Programme (UNDP), *e-Government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi secara terus menerus untuk penyebaran informasi dan memberikan pelayanan pemerintah kepada warga negara (Mutiarin dan Zaenudin (Ed.), 2014: 205). Dari definisi tersebut maka dapat dipahami bahwa *e-Government* berfokus pada pemanfaatan teknologi internet untuk mempermudah akses masyarakat terhadap informasi dan layanan pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi dalam tata kelola pemerintahan bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kenyamanan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik.

Menurut Gil-Garcia & Luna-Reyes (2006) dalam Irawan dan Hidayat (2021: 19), sebagian besar dari definisi *e-Government* yang ada saat ini mengandung setidaknya empat elemen atau karakteristik utama:

1. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (seperti jaringan komputer, internet, telepon, dan mesin faksimile);

2. Dirancang untuk mendukung fungsi pemerintahan (mencakup penyediaan dan pengelolaan informasi, peningkatan pelayanan, efisiensi administrasi, dan lainnya);
3. Peningkatan hubungan antara pemerintah dan publik (melalui pengembangan saluran komunikasi baru berbasis ICT serta meningkatkan partisipasi publik dalam pemerintahan);
4. Adanya strategi untuk menciptakan nilai tambah bagi para pemangku kepentingan yang terlibat dalam program e-Government (termasuk masyarakat, mitra bisnis, staf pegawai, dan lainnya).

Dalam Indrayani (2020: 30) dijelaskan terkait tujuan utama dari e-Government, yaitu untuk menempatkan pemerintah dalam posisi yang paling efisien dan sebagai bentuk kenyamanan dan sudut pandang dengan sebaik mungkin dari sudut pandang masyarakat. Hal ini didapatkan melalui menghasilkan suatu kebijakan yang baik, layanan berkualitas tinggi, meningkatnya partisipasi publik dalam pengambilan keputusan pemerintah, dan dengan meningkatkan output kunci lainnya. Sementara visi dari *e-Government* itu sendiri yaitu untuk membentuk kerangka teknologi informasi (TI) menjadi faktor kunci dalam kesuksesan transisi ke pemerintah yang jelas, transparan, dan efisien.

Berbagai manfaat dapat dirasakan berkat diterapkannya e-Government. Dalam Antoni, dkk (2019: 11) telah dijelaskan terkait manfaat dari e-Government, antara lain yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan rasa demokrasi publik yang tergambar padap keberanian mengeluarkan aspirasi pada media online;

2. Adanya bentuk kepedulian lingkungan, karena mampu mengurangi penggunaan kertas yang sangat banyak digunakan dalam lingkungan pemerintahan;
3. Kemudahan akses (waktu, tempat, kondisi) yang cepat sehingga menciptakan efisiensi dan kenyamanan;
4. Terciptanya penerimaan publik secara merata.

Di samping banyaknya manfaat yang dihasilkan, penerapan e-Government juga menghadapi berbagai tantangan. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Gil-Garcia and Martinez-Moyano (2007) dalam Antoni, dkk (2019: 11), bahwa sebuah sistem dengan manfaat yang besar pastinya mempunyai tantangan yang besar. Tantangan yang dihadapi e-government, yaitu:

1. Kemungkinan terjadi *hyper-surveillance* yang tinggi karena hilangnya privasi personal pengguna,
2. Besarnya biaya yang dikeluarkan,
3. Sulitnya menjangkau pengguna di daerah terpencil, serta
4. Besar kemungkinan terjadi kesalahpahaman dalam mengartikan transparansi dan akuntabilitas karena dikembangkan oleh pemerintah.

Dalam Indrajit (2006: 16) juga disebutkan terkait tantangan dalam pengembangan e-Government, bahwa berdasarkan hasil studi sejumlah praktisi e-Government di berbagai negara, secara pokok terdapat tiga tantangan terbesar yang dihadapi oleh pemerintah maupun masyarakat dalam mengembangkan konsep e-Government di negaranya masing-masing, yaitu:

1. Tantangan yang berkaitan dengan cara menciptakan kanal-kanal akses digital (maupun elektronik) yang dapat secara efektif dipergunakan oleh masyarakat maupun pemerintah;
2. Tantangan yang berkaitan dengan keterlibatan lembaga-lembaga lain di luar pemerintah (pihak komersial swasta maupun pihak-pihak non-komersial lainnya) dalam mengembangkan infrastruktur maupun superstruktur e-Government yang dibutuhkan ; dan
3. Tantangan yang berkaitan dengan penyusunan strategi institusi terutama berkaitan dengan masalah biaya investasi dan operasional sehingga program manajemen perubahan e-Government ini dapat berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diinginkan.

Dalam Indrayani (2020: 670) disebutkan bahwa e-Government memiliki dua tipe kemitraan, yaitu sebagai berikut:

1. Kemitraan internal dan kemitraan antara cabang-cabang pemerintahan (eksekutif, legislatif, dan yudikatif).
2. Kemitraan eksternal merujuk kepada hubungan antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan bisnis.

Selain itu, terdapat empat tipe relasi dalam e-Government yang dijelaskan dalam Letari (2012: 75-77), yaitu sebagai berikut:

1. Government to Citizens (G2C)

Tujuan utama dari pengembangan aplikasi e-Government bertipe G2C yaitu untuk mendekatkan hubungan pemerintah dengan rakyatnya melalui berbagai

kanal akses supaya masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya demi memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

2. Government to Bussiness (G2B)

Salah satu tanggung jawab utama pemerintah adalah menciptakan iklim bisnis yang mendukung agar perekonomian negara dapat berfungsi dengan baik. Hubungan atau relasi yang baik antara pemerintah dan sektor bisnis bukan hanya bertujuan untuk mempermudah para pelaku usaha dalam menjalankan operasional perusahaan mereka, tetapi juga dapat memberikan berbagai keuntungan bagi pemerintah jika terjalin interaksi yang baik dan efektif dengan industri swasta.

3. Government to Government (G2G)

Dalam era globalisasi saat ini, kebutuhan bagi negara-negara untuk berkomunikasi secara lebih intensif semakin terlihat setiap harinya. Interaksi antara pemerintah satu negara dengan pemerintah negara lain tidak hanya terbatas pada aspek diplomasi, tetapi juga bertujuan untuk memperlancar kerja sama antar negara serta kolaborasi antara berbagai entitas di dalam negara (seperti masyarakat, industri, perusahaan, dan lain-lain). Hal ini mencakup berbagai aspek yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses politik, mekanisme hubungan sosial dan budaya, serta lainnya.

4. Government to Employees (G2E)

Pada akhirnya, penerapan E-Government ditujukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan pegawai negeri atau karyawan pemerintah yang bertugas di berbagai institusi sebagai pelayan masyarakat (*public service*).

Dalam Indrajit (2006: 13) disebutkan bahwa berdasarkan hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government, terdapat tiga elemen yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh untuk mengimplementasikan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, yaitu:

1. Support (dukungan)

Elemen utama dan paling penting yang wajib dimiliki oleh pemerintah yaitu keinginan dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk mengimplementasikan konsep e-Government secara serius, bukan hanya sekedar mengikuti tren atau justru menolak inisiatif yang berhubungan dengan prinsip-prinsip e-Government. Mustahil apabila berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan e-Government dapat berjalan dengan baik tanpa disertai dengan unsur political will. Sebab budaya birokrasi cenderung bekerja berdasarkan model manajemen top down, maka jelas dukungan penerapakan program e-Government yang efektif harus dimulai dari pimpinan pemerintahan tertinggi hingga ke level-level dibawahnya. Adapun dukungan yang dimaksud yaitu dalam bentuk hal-hal sebagai berikut:

- a. E-Government sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsa diberikan prioritas tinggi
- b. Dialokasikannya sejumlah sumber daya (manusia, finansial, tenaga, waktu, informasi, dan lain-lain) di setiap tataran pemerintahan demi membangun konsep ini dengan semangat lintas sektoral
- c. Dibangunnya berbagai infrastuktur dan superstruktur pendukung supaya tercipta lingkungan kondusif untuk mengembangkan e-Government,

contohnya seperti adanya Undang-Undang dan Peraturan Pemerintah yang jelas.

- d. Disosialisasikannya konsep e-Government secara merata, berkesinambungan, dan konsisten khususnya pada seluruh kalangan tingkatan pemerintahan dan masyarakat umum.

2. Capacity (kualitas)

Maksud dari elemen ini yaitu adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mewujudkan target e-Government. Setidaknya terdapat tiga hal minimum yang setidaknya harus dimiliki oleh pemerintah berkaitan dengan elemen ini, yaitu:

- a. Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk menjalankan berbagai inisiatif e-Government, khususnya berkaitan dengan sumber daya finansial
- b. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena fasilitas ini menyumbang 50% dari kunci kesuksesan pengimplementasian konsep e-Government
- c. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan e-Government dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3. Value (manfaat)

Berbeda dengan elemen pertama dan kedua yang merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pemberi jasa, elemen ketiga dilihat dari sisi pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya penerapan konsep e-Government yaitu masyarakat yang berkepentingan. Maka dari itu, pemerintah harus teliti dalam

mengidentifikasi prioritas jenis aplikasi e-Government apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar dapat memberikan *value* atau manfaat yang dapat dirasakan oleh masyarakat secara signifikan.

1.5.2 Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab I Ketentuan Umum Pasal I ayat (1), pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Sellang, dkk., 2019).

Menurut Miftah Thoha (2001) dalam (Mutiarin dan Zaenudin (Ed.), 2014: 115), pelayanan masyarakat yang sering disebut juga sebagai pelayanan umum atau pelayanan publik adalah suatu usaha yang dilaksanakan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu yang memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. Dari pengertian ini dapat dipahami bahwa pelayanan masyarakat merupakan bentuk tanggung jawab dari individu, kelompok, atau instansi tertentu dalam menyediakan akses dan kemudahan bagi masyarakat untuk memenuhi kebutuhan mereka. Hal ini mencakup berbagai upaya yang bertujuan untuk memastikan masyarakat dapat mencapai tujuan atau kepentingan tertentu dengan lebih efektif dan efisien.

Pengertian pelayanan publik juga dijelaskan oleh Sinambela (2006) dalam (Mutiarin dan Zaenudin (Ed. 2014: 115), yaitu setiap kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Artinya, pelayanan publik berfokus pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara luas, yang tidak selalu berupa barang fisik, tetapi lebih pada penyediaan layanan yang memberikan manfaat dan kepuasan kepada penerimanya. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik diukur dari sejauh mana layanan tersebut dapat memberikan dampak positif dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, meskipun tidak selalu dapat dilihat secara konkret atau berwujud.

Menurut Moenir (dalam Sawir, 2020: 87), pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam hal ini, pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang sudah ditentukan.

Pemberian pelayanan umum kepada masyarakat merupakan salah satu tugas pokok pemerintah yang paling penting. Oleh sebab itu, organisasi pemerintah sering juga disebut sebagai “pelayan masyarakat” (*public service*). Di berbagai negara dunia termasuk Indonesia, pelayanan publik menjadi salah satu indikator penilaian kualitas administrasi pemerintahan dalam melaksanakan tugas dan fungsinya. Baik buruknya administrasi publik atau pemerintahan dapat dinilai melalui seberapa jauh pelayanan publiknya sesuai dengan tuntutan, kebutuhan, dan harapan masyarakat (Thoha dalam Nurdin, 2019). Jadi, dari pengertian tersebut dapat dipahami bahwa pelayanan publik merupakan tugas dan fungsi utama dari

pemerintahan, sekaligus sebagai bentuk respons dari pemerintah dalam memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, jenis-jenis pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan administratif, yaitu pelayanan yang menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat, contohnya seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan lain sebagainya.
2. Pelayanan barang, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai jenis barang yang dibutuhkan oleh masyarakat, contohnya seperti air bersih, jaringan telepon, tenaga listrik, dan lain sebagainya.
3. Pelayanan jasa, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, dan lain sebagainya.

Adapun prinsip pelayanan publik seperti yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Point V A, yaitu sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, artinya penyelenggaraan pelayanan publik mudah dipahami dan dilaksanakan atau tidak berbelit-belit.
- b. Kejelasan, artinya pelayanan publik harus jelas terkait persyaratan, unit kerja yang berwenang, dan biaya.

- c. Kepastian waktu, artinya penyelenggaraan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditetapkan.
- d. Akurasi, artinya produk dari pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- e. Keamanan, artinya produk pelayanan publik menciptakan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab, artinya pejabat pelayanan publik bertanggung jawab penuh dalam pelaksanaan pelayanan dan pemecahan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana, artinya tersedianya sarana dan prasarana yang menunjang proses layanan.
- h. Kemudahan akses, artinya kemudahan dalam mengakses tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dalam memberikan pelayanan publik.
- j. Kenyamanan, artinya lingkungan pelayanan yang memadai dari segi ketertiban, keteraturan, dan kenyamanan.

Untuk mengukur tingkat kinerja pelayanan unit penyelenggara pelayanan dilakukan melalui pengukuran indeks kepuasan masyarakat pelanggan dengan mengacu pada keputusan Menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah (Mutiarin dan Zaenudin (Ed.), 2014: 119). Adapun berdasarkan Keputusan Menpan di atas, terdapat 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran, yaitu sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan.
- b. Pesyaratan pelayanan.
- c. Kejelasan petugas pelayanan.
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan.
- f. Kemampuan petugas pelayanan.
- g. Kecepatan pelayanan.
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan.
- i. Kesopanan dan keramahan petugas.
- j. Kewajaran biaya pelayanan.
- k. Kepastian biaya pelayanan.
- l. Kepastian jadwal pelayanan.
- m. Kenyamanan lingkungan.
- n. Keamanan pelayanan.

1.5.3 Program Laskar Den Baguse

Laskar Den Baguse (Layanan Langsung Kelar dengan Bagus, Gesit, Sinergis dan Gratis) adalah program layanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal yang telah dirilis pada awal Semester 2 tahun 2018. Program ini merupakan sistem layanan administrasi kependudukan terintegrasi berbasis teknologi informasi dan komunikasi hasil pengembangan dari pola pelayanan konvensional dengan menghadirkan opsi layanan yang konstruktif, interaktif dan inovatif menuju proses bisnis yang lebih efektif.

Kehadiran Laskar Den Boguse memiliki nilai strategis dalam menghadapi era keterbukaan informasi publik sekaligus menjawab tantangan dalam pembangunan zona integritas dengan menutup celah penyimpangan dan transaksional. Dalam perjalanannya, Laskar Den Baguse menjadi objek kemitraan antara Disdukcapil Kota Tegal dengan Dinas Kesehatan Kota Tegal dan 37 Unit Fasilitas Layanan Kesehatan (Fasyankes) di Kota Tegal serta 2 Unit Fasyankes di Kabupaten Tegal.

Melalui program ini, Ibu melahirkan bayi hidup di 39 Unit Fasyankes (RSUD, RSU, RSIA, Puskesmas, RS Bersalin, Klinik Bersalin dan Bidan Praktek Mandiri) langsung mendapatkan 3 dokumen kependudukan (Layanan 3 in 1), yaitu Akta Kelahiran, Kartu Keluarga (KK) dan Kartu Identitas Anak (KIA). 3 dokumen dimaksud diantar oleh “Si Tarsan” (Siap Antar Pesanan Dokumen Kependudukan) kepada Unit Fasyankes dimaksud.

Masyarakat yang bermaksud mendapatkan fasilitas dalam Loskar Den Boguse, harus memenuhi ketentuan sbb:

- a) Pasien Ibu melahirkan adalah warga Kota Tegal dengan menunjukkan KTPel dan KK yang berlaku;
- b) Pasien mendaftarkan di loket persalinan pada unit fasilitas persalinan ;
- c) Menunjukkan KTPel suami dan istri, FC Akta / Buku Nikah, FC KTPel 2 orang saksi dan membawa KK asli;
- d) Petugas operator Fasyankes melakukan input data pemohon sekaligus scanning dokumen lampiran pendukung pada sistem aplikasi yang telah

tersedia, langsung terkoneksi dengan jaringan SIAK (Sistem Informasi Administrasi Kependudukan) versi 7.3 Disdukcapil Kota Tegal:

- e) Data pemohon yang telah di input dan scan dokumen melalui jaringan on line akan diverifikasi oleh petugas /operator Disdukcapil Kota Tegal;
- f) Setelah data dan dokumen lampiran pendukungnya dinyatakan benar serta lengkap, operator Disdukcapil langsung mencetak Akta Kelahiran dan KK yang telah terkoneksi dengan sistem sertifikasi elektronik;
- g) Dokumen KK dan Akta Kelahiran di tanda tangani dengan sistem Tanda Tangan Elektronik (TTE) dari Pejabat Pencatatan Sipil;
- h) Hasil TTE langsung ter-publish ke jaringan SIAK Pusat untuk mendapatkan rekomendasi;
- i) Selanjutnya dokumen Akta Kelahiran, KK dan KIA tercetak siap kirim;
- j) Petugas “Si Tarsan” Disdukcapil Kota Tegal mengantar 3 dokumen Akta Kelahiran, KK dan KIA ke Unit Fasyankes sesuai pesanan secara gratis;
- k) Transaksi data dari peristiwa penting kelahiran yang berdampak terbitnya 3 dokumen kependudukan secara otomatis sudah terekam dalam sistem arsip digital Disdukcapil Kota Tegal.

1.5.4 Operasionalisasi Konsep

1.5.4.1 Konsep Utama Penelitian

- 1) *Electronic Government* atau *e-Government* adalah penggunaan jaringan internet dalam penyebaran informasi dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat.
- 2) Program Laskar Den Baguse adalah program dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal yang memberikan pelayanan dokumen

kependudukan 3 in 1 yang berfokus pada pencatatan kelahiran bayi hidup, yaitu mencakup penerbitan Akta Kelahiran, KK, dan KIA.

1.5.4.2 Indikator Penelitian

Peneliti melihat tiga indikator dari hasil kajian dan riset oleh Harvard JFK School of Government (dalam Indrajit, 2006: 13) untuk menganalisis penerapan program Laskar Den Baguse Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Indikator tersebut adalah: 1) *Support* (mencakup komitmen pemerintah, sosialisasi, dan keberlanjutan), 2) *Capacity* (mencakup sumber daya manusia, sumber daya finansial, dan infrastruktur teknologi informasi), dan 3) *Value* (berkaitan dengan manfaat yang dihasilkan dari e-Government).

Tabel 1.1
Indikator Penelitian Menggunakan Tiga Elemen Penting dalam Penerapan e-Government

Konsep	Indikator	Keterangan
E-Government merupakan penggunaan jaringan internet dalam penyebaran informasi dan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Adapun dalam penerapan konsep e-Government	1. <i>Support</i> (dukungan), berarti dalam penerapan e-Government harus didukung oleh seluruh tatanan birokrasi mulai dari pimpinan pemerintahan yang	a. Komitmen pemerintah (<i>political will</i>), yaitu dukungan pemerintah untuk benar-benar mengimplementasikan e-Government dalam bentuk regulasi atau kebijakan yang mendukung penerapan

terdapat tiga elemen sukses yang harus diperhatikan, yaitu <i>support</i>, <i>capacity</i>, dan <i>value</i>.	berada pada level tertinggi hingga level-level dibawahnya.	dan pengembangan e-Government. b. Sosialisasi, yaitu aspek krusial untuk memahami bagaimana pemerintah melakukan sosialisasi tentang e-Government. c. Keberlanjutan, yaitu berkaitan dengan masa depan e-Government dan jaminan keberlanjutan implelementasi e-Government.
	2. <i>Capacity</i> (kualitas), berarti adanya unsur kemampuan atau keberdayaan dari pemerintah setempat dalam mencapai target e-Government.	a. Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu berkaitan dengan ketersediaan SDM yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan demi keberjalanan e-Government. b. Sumber Daya Finansial, yaitu berkaitan dengan ketersediaan biaya atau finansial yang dibutuhkan untuk mendukung tersedianya sumber daya yang lain dan keberjalanan e-Government. c. Infrastruktur Teknologi dan Informasi, yaitu berkaitan dengan ketersediaan dan kualitas dari infrastruktur teknologi dalam penerapan e-Government.

	3. <i>Value</i> (manfaat), berarti manfaat yang dirasakan oleh masyarakat maupun <i>stakeholder</i> setelah diterapkannya e-Government.	Aspek yang dilihat dari sisi masyarakat dan berkaitan dengan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya e-Government.
--	---	--

Sumber: Diolah oleh Peneliti dari Indrajit (2006)

1.6 Metode Penelitian

Metode penelitian menjadi bagian krusial dalam proses penelitian karena berbicara tentang cara peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Adapun menurut Sugiyono (2013: 2), pada dasarnya metode penelitian adalah cara ilmiah untuk memperoleh data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

1.6.1 Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan dalam penelitian ini yaitu menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek ilmiah dan peneliti menjadi instrumen kunci (Sugiyono, 2013: 9). Adapun menurut Saryono (dalam Nasution, 2023: 34), penelitian kualitatif digunakan untuk menyelidiki, menemukan, menggambarkan, dan menjelaskan keistimewaan dari pengaruh sosial yang tidak dapat dijelaskan dan diukur melalui pendekatan kuantitatif.

Jenis penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang mencoba memberikan gambaran atas suatu fenomena atau subyek penelitian. Adapun menurut Hikmawati (2020: 88), penelitian deskriptif adalah penelitian bukan eksperimen, sebab tidak bertujuan untuk menguji hipotesis tertentu, tetapi hanya menggambarkan suatu variabel, gejala, atau keadaan dengan apa adanya.

Penelitian ini disebut penelitian deskriptif karena bertujuan untuk mengumpulkan informasi dan mendeskripsikan mengenai program Laskar Den Baguse di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dengan apa adanya.

1.6.2 Situs Penelitian

Situs penelitian adalah tempat dilakukannya pengamatan untuk sebuah hasil penelitian. Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal yang beralamatkan di Jalan Lele No.14, Tegalsari, Kecamatan Tegal Barat, Kota Tegal. Adapun penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal karena topik dalam penelitian ini adalah program Laskar Den Baguse yang telah dilaksanakan pada instansi tersebut. Hal yang menjadi pertimbangan dalam pemilihan lokasi penelitian ini adalah tersedianya data-data yang akan menunjang penulisan penelitian ini.

1.6.3 Sumber Data

Data penelitian ini dapat diperoleh dari beberapa sumber data sebagai berikut:

- a. Data primer, yaitu data yang didapatkan secara langsung oleh peneliti dari sumber asli tanpa melalui media perantara (Murdiyanto, 2020: 53). Adapun dalam penelitian ini, sumber data primer diperoleh melalui wawancara kepada beberapa responden di tempat penelitian, yaitu sebagai berikut:
 - 1) Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal

- 2) Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dan Pemanfaatan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal
 - 3) Kasi Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan (Sub Koordinator ADB) Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal
 - 4) Masyarakat Kota Tegal pengguna program Laskar Den Baguse. Wawancara melibatkan 10 narasumber dari masyarakat Kota Tegal yang merupakan pengguna program Laskar Den Baguse.
- b. Data sekunder, yaitu data penelitian yang didapatkan secara tidak langsung melalui media perantara atau catatan pihak lain (Murdiyanto, 2020: 53). Adapun data-data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini antara lain literatur yang relevan dengan judul penelitian seperti buku-buku, artikel, penelitian terdahulu, struktur organisasi, jadwal waktu, petunjuk pelaksana, petunjuk teknis, dan lain-lain yang mempunyai relevansi dengan masalah yang diteliti (Moleong dalam Handayani, 2021).

1.6.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dilakukan oleh peneliti untuk menghimpun data. Penghimpunan data dilakukan untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2013: 224), teknik pengumpulan data adalah langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah memperoleh data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan memperoleh data

yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan teknik triangulasi (gabungan) untuk mengumpulkan data penelitian, yaitu sebagai berikut:

a. Wawancara

Wawancara atau *interview* menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2013: 231) adalah pertemuan antara dua orang untuk saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Lebih lanjut, Esterberg juga berpendapat bahwa wawancara merupakan jantungnya penelitian sosial. Melalui wawancara, maka peneliti dapat memahami hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan suatu situasi dan fenomena yang terjadi.

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara semiterstruktur, yaitu wawancara yang mengacu pada satu rangkaian pertanyaan terbuka. Metode ini memungkinkan munculnya pertanyaan baru atas jawaban yang diberikan oleh narasumber sehingga penggalian informasi dapat dilakukan lebih mendalam selama sesi wawancara berlangsung.

b. Dokumentasi

Dokumentasi adalah salah satu teknis yang dapat digunakan peneliti kualitatif untuk memperoleh gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (Herdiansyah dalam Nasution, 2023: 64). Satori (dalam Nasution, 2023: 64) mendefinisikan dokumentasi sebagai kegiatan mengumpulkan dokumen dan data-data yang dibutuhkan dalam permasalahan penelitian kemudian ditelaah

kepercayaan dan pembuktian suatu kejadian. Hasil observasi atau wawancara dapat lebih kredibel apabila didukung oleh dokumen yang terkait dengan fokus penelitian. Adapun dalam penelitian ini peneliti akan melakukan dokumentasi terhadap setiap kegiatan seperti proses wawancara, mekanisme pelayanan, dan bukti-bukti yang dapat menunjang penelitian.

c. Studi Kepustakaan

Menurut Nazir (2013:93), studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data dengan melakukan analisis terhadap buku, literatur, catatan, dan laporan yang saling berkaitan dengan masalah yang diangkat. Adapun studi kepustakaan dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh data pendukung dari hasil wawancara dan dokumentasi. Teknik ini melakukan penelaahan atas bahan-bahan tertulis supaya memperoleh pendapat dan informasi literatur untuk dijadikan data sekunder sekaligus landasan perbandingan dengan praktiknya yang dijumpai di lapangan.

1.6.5 Teknik Analisis Data

Bogdan (dalam Sugiyono, 2013: 244) menyatakan bahwa analisis data kualitatif merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang didapatkan melalui wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Adapun analisis data kualitatif dalam penelitian ini dilakukan melalui tahapan berikut:

a. Reduksi data

Reduksi data merupakan penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan.

b. Penyajian data

Penyajian data adalah bentuk pengemasan suatu data secara visual sedemikian sehingga data lebih mudah dipahami.

c. Menarik kesimpulan

Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan. Dalam penarikan kesimpulan, peneliti mengungkapkan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan dan memberikan interpretasi terhadap makna yang terkandung dalam data tersebut. Kesimpulan ini disusun untuk menjawab rumusan masalah yang telah ditetapkan sebelumnya dan memberikan rekomendasi atau implikasi berdasarkan hasil penelitian.