

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Secara garis besar, teori *responsive governance* bertujuan untuk memberikan pelayanan umum yang responsif demi mencapai sasaran-sasaran program kebijakan pemerintah sehingga pelayanan dapat berjalan secara optimal. Sehingga dengan terwujudnya pelayanan umum yang responsif merupakan suatu keniscayaan prasyarat adanya pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Birokrasi atau pemerintah dengan mewujudkan pelayanan umum yang responsif, maka juga harus diiringi dengan perluasan pelayanan kepada masyarakat. Diharapkan akan muncul pemerintahan yang bebas dari KKN, berwibawa, berintegritas, efektif dan efisien.

Responsive governance sangat penting dalam penyediaan pelayanan publik. Kecepatan respon/daya tanggap pemerintah dalam menanggapi aduan dari masyarakat menjadi tolok ukur aksi-reaksi menyelesaikan aduan rakyat. Tidak hanya menerima aduan namun melakukan tanggapan dan respon yang cepat dan tepat sehingga masyarakat merasa bahwa aduan mereka benar-benar di respon dan ditanggapi oleh Pemerintah. Harapannya akan meningkatkan tingkat kepercayaan dan kepedulian publik terhadap kinerja pemerintah.

(Amy, Vishnu dan Krisna, 2020) memberikan pernyataan bahwa pesatnya perkembangan dunia saat ini berdampak pada perubahan hingga seluruh aspek kehidupan manusia, termasuk di dalamnya bidang teknologi. Memasuki era *digital* di mana akses terhadap informasi semakin meluas dan mudah untuk didapat, perubahan lingkungan yang cepat kerap menjadi suatu hal yang semakin biasa. Perubahan lingkungan yang semakin cepat ini tidak lepas dari meningkatnya akses masyarakat terhadap informasi. Meningkatnya akses dan arus perputaran informasi yang tidak lepas dari perkembangan teknologi telah melahirkan paradigma baru di masyarakat. Pengaplikasian teknologi di bidang pemerintahan melahirkan sebuah konsep yang bernama *electronic government* atau *e-government*.

Menurut *website Good News From Indonesia* (<https://www.goodnewsfromindonesia.id>), keuntungan dari penerapan sistem *e-government* di Indonesia adalah bahwa orang-orang akan menerima laporan kinerja

pemerintah yang jelas dan dapat dengan mudah mendapatkan informasi tentang kinerja pemerintah. Sistem *e-government* juga dapat mengurangi biaya. Teknologi online pasti akan menghemat uang dan waktu. *E-budgeting, e-procurement, e-audit, e-catalog, e-payment, e-controlling*, bahkan *e-health* adalah beberapa contoh penggunaan *e-government*.

Menurut Hayati dan Purnomo (2018), keinginan untuk menyesuaikan diri dengan dunia kontemporer adalah komponen yang mempengaruhi penerapan *e-government* pemerintahan. Korupsi masih menjadi masalah serius di Indonesia, di mana itu merupakan fenomena sosial, ekonomi, dan politik yang didasarkan pada monopoli pemerintah untuk mengontrol seluruh pemerintahan. Banyak kasus korupsi, kolusi, dan nepotisme melanda pemerintahan Indonesia. Oleh karena itu, perlu dilakukan upaya untuk menciptakan pemerintahan yang baik, juga dikenal sebagai pemerintahan yang baik.

Menurut Hartana (2015), asumsi bahwa manajemen pemerintahan yang baik berkorelasi positif dengan peningkatan kualitas pelayanan publik. Ini dapat mengurangi tingkat korupsi dan memastikan bahwa pemerintah menjaga kepentingan masyarakat. Menurut Muhammad (2020), Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 mengenai Keterbukaan Informasi Publik menyatakan bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk mengetahui rencana kebijakan publik yang dibuat oleh pemerintah. Selain itu, semua lembaga publik diwajibkan untuk menyediakan layanan informasi publik secara terbuka. Satu ciri tata pemerintahan yang baik adalah ketersediaan informasi di lingkungan publik. Faktor-faktor yang dievaluasi termasuk transparansi, efektifitas, efisiensi, akuntabilitas, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut situs Indonesia Baik (www.indonesiabaik.id), pada tahun 2023, Komisi Informasi Pusat RI menyelenggarakan Forum IKIP Nasional NAC untuk pengolahan dan penilaian Indeks Keterbukaan Informasi Publik (IKIP). Pada tahun 2022, Komisi Informasi Pusat RI menerima skor 75,40 untuk IKIP, dan pada tahun 2021, Komisi Informasi Pusat RI menerima skor 74,43 untuk IKIP.

Karena itu, menurut Keating (2000, p.8), kesuksesan sistem pemerintahan bergantung pada sikap dan sifat pemerintah, yang harus sesuai dengan sifat dan

nilai-nilai masyarakat dalam hal struktur, cara kerja, lokasi, dan sumber kewenangan. Tidak diragukan lagi, birokrasi sebagai alat pemerintahan juga harus berubah sesuai dengan bagaimana sifat dan prinsip masyarakat berubah. Untuk mengembalikan dan mengoptimalkan fungsi dan kinerja birokrasi sesuai dengan tugas dasarnya, menurut Budi Setiyono (2016: hal. 121), diperlukan inventarisasi kebutuhan masyarakat akan pelayanan birokrasi serta faktor-faktor yang memengaruhi organisasi dan tugas birokrasi yang ideal pada masa mendatang.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menawarkan berbagai sistem dan *platform digital* yang bertujuan untuk mengubah perspektif ASN dari layanan menjadi melayani. Proses digitalisasi yang dimulai oleh Gubernur Jawa Tengah Ganjar Pranowo menimbulkan tentangan di dalam ASN karena perubahan budaya kerja yang menuntut pada percepatan pelayanan kepada publik atau masyarakat. ASN dituntut untuk memberikan pelayanan cepat, mudah dan murah serta tuntas. Reformasi birokrasi menurut Ganjar Pranowo (Mantan Gubernur Jawa Tengah Periode 2013-2023), adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat ketika mereka mengaduan permasalahan dan keluhan mereka dengan pelayanan yang ramah, baik, cepat, mudah, murah dan tuntas.

Lapor Gub saat ini sudah tersedia di aplikasi yang dapat diunduh dari *Playstore* dan pada awal tahun 2023 sudah diluncurkan versi 2.0 yang sudah dilengkapi dengan kecerdasan buatan atau *Artificial Intelligence* (AI). Secara sistemik, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagai institusi yang ingin membawa kinerja seluruh SDM ke *IT minded* tentu harus merumuskan kurikulum komprehensif yang bisa mencetak SDM dan menghasilkan sistem andal sesuai dengan tuntutan kapasitas teknologi tersebut, muaranya optimalisasi kinerja di seluruh jajaran SKPD.

Untuk meningkatkan peran masyarakat dalam pembangunan dan peningkatan kualitas pelayanan publik di Jawa Tengah, pengelolaan aduan masyarakat harus dilakukan melalui media komunikasi elektronik. Ini dapat dilakukan dengan mengunjungi website Lapor Gub di <https://laporgub.jatengprov.go.id/> atau dengan mengunduh aplikasi mobile Lapor Gub.

Menurut Kurnia (2018), sektor pelayanan publik sendiri membutuhkan pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang atau jasa. Pernyataan ini juga didukung oleh Irawan (2018) bahwa konsep atau inovasi diperlukan dalam proses pelayanan publik untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Media sosial adalah salah satu jenis media pelayanan yang dapat digunakan oleh pemerintah. Media sosial menyediakan berbagai informasi yang kita butuhkan dengan memanfaatkan sumber daya Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK).

(Sukarno, Winarsih, Wijaya dan Cahyani, 2021), Ganjar Pranowo (Mantan Gubernur Jawa Tengah periode 2013-2023) adalah salah satu contoh mantan kepala daerah yang aktif dalam menggunakan media sosial sebagai media untuk memberikan informasi kepada masyarakat serta sebagai sarana keterbukaan dalam pelayanan publik untuk sebagian banyak masyarakat yang menggunakan media sosial. Pemanfaatan media sosial ini digunakan oleh pemerintah untuk strategi dan alternatif yang efektif dalam pelayanan prima kepada masyarakat dalam mencapai tujuan dari birokrasi itu sendiri.

Ganjar Pranowo memberikan ruang seluas-luasnya kepada masyarakat yang akan mengadu atau berkeluh kesah kepadanya melalui media sosial miliknya. Pada awalnya, melalui twitter @ganjarpranowo kemudian berkembang hingga saat ini memiliki berbagai *platform* media untuk masyarakat menyampaikan keluhan kesahnya melalui media sosial lainnya seperti *Instagram, Facebook, Tik Tok, Call Center, website* Lapor Gub, SMS dan lainnya.

SKPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah diwajibkan untuk memiliki akun media sosial dan sudah terverifikasi resmi (centang biru) untuk menghindari adanya penipuan melalui media sosial, hal tersebut juga berlaku kepada Pemerintah Kab/Kota di Jawa Tengah. Sehingga aduan dapat terverifikasi dan resmi dari SKPD Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Melalui pemanfaatan media sosial, diharapkan dapat memberikan ruang seluas-luasnya kepada masyarakat agar mudah untuk melapor atau mengadu kepada pemerintah. Dengan demikian, masyarakat dapat memperoleh informasi dan menyampaikan kritik dan saran kepada pemerintah hingga aduan tersebut selesai tertangani secara cepat.

Ganjar Pranowo menyampaikan bahwa sudah banyak warga atau masyarakat yang melaporkan berbagai aduan/keluhan kepadanya baik melalui akun media sosial pribadinya maupun melalui akun SKPD. Mereka tidak peduli apakah permasalahan yang dilaporkan tersebut merupakan kewenangan gubernur atau tidak, yang mereka tahu adalah masyarakat melaporkan kepada gubernur dan tertangani. Beliau menyampaikan bahwa untuk mewujudkan pelayanan publik yang prima, mudah, murah, cepat dan tuntas bagi masyarakat tidaklah mudah namun bukan berarti mustahil untuk dilakukan.

Sesuai ketentuan Pasal 91, Pasal 92 dan Pasal 93 Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Gubernur Jawa Tengah sebagai wakil pemerintah pusat memiliki tugas, kewenangannya dalam melaksanakan pembinaan dan pengawasan terhadap penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah kabupaten/kota dan tugas pembantuan daerah kabupaten/kota. Penegasan terkait kewenangan dan tugas Gubernur sebagai wakil pemerintah pusat ditegaskan kembali pada Peraturan Pemerintah RI Nomor 33 Tahun 2018 tentang Pelaksanaan Tugas dan Wewenangan Gubernur Sebagai Wakil Pemerintah Pusat. Pada pasal 1 ayat (2) huruf a berbunyi :

“Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat mempunyai tugas mengkoordinasikan pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan tugas pembantuan di daerah kabupaten/kota”.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah saat ini mengelola kanal aduan dan situs Lapor Gub, yang diawasi dan dilaporkan hasilnya kepada Gubernur untuk menentukan arah kebijakan dan keputusan dalam penyelenggaraan pemerintahan kabupaten dan kota. Gubernur Jawa Tengah memiliki tugas dan wewenang untuk melakukan koordinasi pembinaan dan pengawasan tugas pembantuan di daerah kabupaten dan kota yang ada di Jawa Tengah, memanfaatkan kanal aduan Lapor Gub (<https://laporgub.jatengprov.go.id/>).

Penggunaan kanal pengaduan melalui media elektronik ini sesuai dengan mandat UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam rangka menjamin kesederhanaan, kemudahan, keterjangkauan, dan manfaat bagi masyarakat. Untuk memperkuat Undang-Undang

tentang Pelayanan Publik dan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan masyarakat, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menerbitkan Pergub Jateng Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik.

Hasil evaluasi Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) Tahun 2023 telah diumumkan di website Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) (menpan.go.id). Sebanyak 621 instansi pemerintah, dengan 24 pemerintah pusat dan daerah memperoleh rating memuaskan, dengan indeks SPBE Tahun 2023 adalah 2,79, yang menunjukkan rating yang baik, hal tersebut dapat kita lihat pada perkembangan grafik dibawah ini :

Grafik 1.1
Indeks SPBE Nasional dan Jawa Tengah Tahun 2020-2023



Data : Kemenpan RB dan Bappeda Prov. Jateng (diolah), 2024

Hasil evaluasi Kemenpan RB tahun 2023 pada grafik di atas menunjukkan bahwa Pemerintah Provinsi Jawa Tengah meraih angka indeks SPBE sebesar 4,26 dengan predikat “Memuaskan”. Apabila dibandingkan dengan capaian pada tahun 2022 sebesar 3,34 mengalami peningkatan capaian kinerja yang cukup signifikan, yaitu sebesar 0,92 poin.

Analisis data yang peneliti himpun melalui *website* Lapor Gub, pada tahun 2020, laporan yang masuk sebanyak 26.012 laporan/aduan, dan telah selesai sebanyak 15.727 laporan (60,46%). Tahun 2021, jumlah aduan sebanyak 22.000 pengaduan, sebanyak 13.214 telah selesai di proses (60,06%). Tahun 2022, jumlah

pengaduan yang tercatat sejumlah 22.980 aduan dan telah selesai di proses sejumlah 16.574 aduan (72,12%). Tahun 2023 terdapat 28.076 aduan dan telah selesai 17.017 aduan (60,61%). Tabel berikut rangkuman status pelaporan aduan pada Lapor Gub tahun 2020 hingga tahun 2023 :

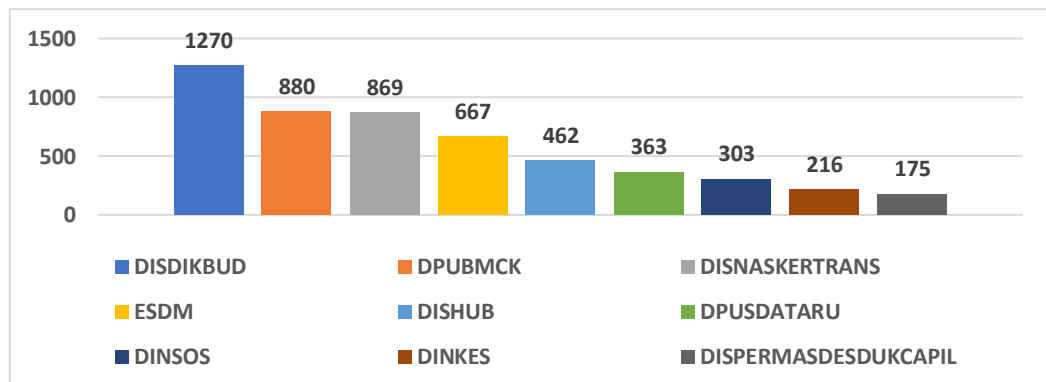
Tabel 1.1
Statistik Pelaporan Pangaduan Kanal Lapor Gub

Tahun	Laporan/Aduan	Selesai	Presentase
2020	26.012	15.727	60,46%
2021	22.001	13.214	60,06%
2022	22.980	16.574	72,12%
2023	28.076	17.017	60,61%

Sumber : laporgub.jatengprov.go.id, 2023.

10 SKPD yang menerima aduan paling banyak pada tahun 2023 hingga 29 Februari 2024 yaitu pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan menerima sebanyak 1.270 aduan dan SKPD yang menerima paling sedikit yaitu Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil menerima sejumlah 142 aduan. Berikut grafik pada sektor SKPD di Provinsi Jawa Tengah :

Grafik 1.2
Pengaduan Lapor Gub Berdasarkan Sektor SKPD 2023-Feb 2024



Sumber Data : Lapor Gub, 2023-2024.

Berdasarkan kanal pelaporan dan status pengaduan yang berhasil dihimpun pada 1 Januari 2023 pukul 00.00 WIB hingga 29 Februari 2024 pukul 23.59 WIB dapat dilihat pada tabel 1.2 sebagai berikut ini :

Tabel 1.2
Pengaduan Lapor Gub Berdasarkan Kanal

No	Kanal Aduan	Jumlah Pengaduan	Persentase
1	<i>Website</i>	486	38,27%
2	Whatsapp	319	25,12%
3	Mobile	215	16,92%
4	Instagram	209	16,46%
5	Twitter	20	1,59%
6	Facebook	14	1,1%
7	SMS Lapor Gub	6	0,47%
8	Hotline	1	0,07%
Total Aduan		1.270	100%

Sumber Data : Lapor Gub, 2023-2024.

Pada tabel diatas kanal *website* memiliki jumlah pengaduan yang paling tinggi diantara kanal aduan yang lain yaitu sejumlah 486 aduan dengan tingkat persentase 38,27%. Kemudian diikuti oleh kanal whatsapp sejumlah 319 (25,12%), *mobile* sejumlah 215 aduan (16,92%). Kanal paling rendah berada pada kanal *hotline* hanya 1 aduan (0,07%) dari seluruh jumlah aduan 1.270 aduan. Hal ini menandakan bahwa kanal *website* menjadi kanal favorit untuk menyampaikan keluhan pada Lapor Gub.

Tabel 1.3
Pengaduan Lapor Gub Berdasarkan Status

No	Status Aduan	Jumlah Pengaduan	Persentase
1	Verifikasi	838	65,98%
2	Selesai	216	17%
3	Progress	194	15,27%
4	Tidak Layak	13	1,02%
5	SPAM	5	0,39%
6	Bukan Wewenang	4	0,31%
Total Aduan		1.270	100%

Sumber Data : Lapor Gub, 2023-2024.

Berdasarkan pada tabel diatas, proses verifikasi terdapat 838 aduan atau sebesar 65,98%. Tingkat penyelesaian aduan hanya berkisar 17% (216 aduan selesai), progress 15,27%. Terdapat 13 status aduan yang masuk pada kategori tidak layak atau sebesar 1,02%, 5 aduan berstatus SPAM atau sebesar 0,39% dan 4 aduan

bukan wewenang atau sebesar 0,31%. Status tindakan penyelesaian aduan masih dalam kategori rendah dan tertahan pada status verifikasi sebesar 65,98%.

Penjelasan pada terkait status aduan lebih rinci sebagai berikut :

1. Lap. Masuk : Daftar seluruh aduan yang terdisposisi ke dinas.
2. Lap. Verifikasi : Daftar aduan yang telah mendapat respon dan siap ditindaklanjuti.
3. Lap. Belum Dijawab : Daftar aduan yang belum mendapat respon sama sekali.
4. Lap. Dikembalikan : Daftar aduan yang merupakan bukan wewenang dinas dan dikembalikan ke Admin Gubernur.
5. Lap. Bukan Wewenang : Daftar aduan yang bukan kewenangan dari Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
6. Laporan Tidak Layak : Daftar aduan yang tidak bisa diteruskan/disposisi dikarenakan minimnya informasi yang diberikan oleh Pelapor.
7. Laporan SPAM : Daftar aduan yang dilakukan secara berulang-ulang dalam konteks dan isi aduan yang sama dengan waktu yang relatif berdekatan atau pada hari yang sama.
8. Tindak Lanjut : Proses lanjutan setelah laporan diverifikasi.
9. Selesai : Proses setiap aduan yang masuk telah selesai dilakukan kajian dan klarifikasi oleh SKPD yang berwenang dalam menangani aduan masyarakat.

Penggunaan Lapor Gub sebagai media untuk menyampaikan segala aspirasi, keluhan, saran ataupun pengaduan yang berkaitan dengan infrastruktur, sosial masyarakat, pendidikan, kependudukan, kesehatan, bencana, ekonomi dan industri, lingkungan, kepegawaian, sampai yang berkaitan dengan pembangunan daerah, pariwisata dan budaya. Namun, dalam prakteknya dalam proses penyelesaian aduan beberapa SKPD Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan Pemerintah Kabupaten/Kota di Jawa Tengah belum sepenuhnya mendukung dalam mencapai keterbukaan informasi pelayanan publik. Kecepatan respon (daya tanggap) pemerintah dalam menangani pengaduan menjadi kunci untuk menyelesaikan masalah dengan cepat, tepat dan murah.

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah salah satu SKPD yang responsif dalam menanggapi aduan kurang dari 24 jam sesuai dengan SOP yang berlaku pada sistem aduan Lapor Gub. Namun pada pelaksanaannya, berdasarkan tabel data 1.3 status aduan yang masuk tidak ditindaklanjuti hingga penyelesaiannya. Hanya 17% dari 1.270 aduan yang masuk, terhenti pada proses verifikasi dan progress yang jumlahnya 1.032 atau 81,26%.

Berdasarkan pengaduan/pelaporan masyarakat tahun 2023 hingga Februari 2024 terdapat 10 aduan paling banyak yang masuk pada seluruh OPD di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Berikut ini tabel aduan terbanyak yang masuk pada kanal aduan Lapor Gub :

Tabel 1.4
10 Aduan Terbanyak Seluruh OPD Pemerintah Provinsi Jawa Tengah
Tahun 2023 - Februari 2024

No.	Aduan	Jumlah Aduan
1	Kerusakan Jalan Kabupaten/Kota	2.069
2	Keluhan Pungutan Sekolah (SPP/Iuran/Infaq)	1.725
3	Kerusakan Jalan Desa/Kelurahan	1.440
4	Permohonan Bantuan Pemerintah	637
5	Keluhan Jalan Provinsi	606
6	Keluhan Pelayanan Dukcapil	555
7	Keluhan Lampu Penerangan Jalan Umum (LPJU)	490
8	Bantuan Dampak Banjir	377
9	Keluhan PDAM Mati/Tidak Lancar	306
10	Keluhan Penghasilan Karyawan	294

Sumber Data : Lapor Gub, 2023.

Kerusakan jalan kabupaten/kota menjadi aduan yang paling tinggi selama tahun 2023 hingga Februari 2024 sejumlah 2.069 aduan. Infrastruktur menjadi hal yang paling utama dalam mobilitas masyarakat. Kewenangan infrastruktur kabupaten/kota menjadi tanggungjawab kepala daerah setempat untuk segera diperbaiki. Kepala daerah Kab/Kota wajib untuk melaporkan hasil tindaklanjut

aduan tersebut kepada Gubernur selaku Wakil Pemerintah Pusat yang kewenangannya mengevaluasi dan memonitoring kinerja pada kepala daerah Kab/Kota.

Selanjutnya, keluhan pungutan sekolah (SPP/Iuran/Infak) menjadi aduan yang paling banyak dikeluhkan oleh para orang tua siswa sebanyak 1.725 aduan. SMA/SMK/MA/Sederajat memang menjadi salah satu kewenangan yang berada di bawah pengawasan Gubernur Jawa Tengah. Namun, dalam pelaksanaannya masih saja ada pungutan di wilayah sekolah dalam berbagai bentuk alasan bentuk penarikan (Iuran/Infak/Sukarela/dll). Berikut ini beberapa contoh pengaduan dari masyarakat kepada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah :

Gambar 1.1
Aduan Warga terkait Pungli/Infak/SPP

Isi Aduan

Pak, tolong ditindak sma gringsing masih ada infak yang katanya seikhlasnya tp klo tidak bayar malah dibully. teman masuk rumah sakit juga gak dapat uang sumbangan dari sekolah klo ditanya uangnya habis.trimakasih

Proses

1. Disposisi | Rabu, 25 Januari 2023 - 14:47 WIB | Admin Gubernuran
Laporan telah diteruskan ke DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
2. Verifikasi | Kamis, 26 Januari 2023 - 07:54 WIB | DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

LAPORAN DITERIMA

Sumber : laporgub.jatengprov.go.id, diakses 12 Maret 2024

Gambar 1.2
Aduan Warga terkait Tunjangan Tambahan



Isi Aduan

apakah guru ASN DEPAG yang ditempatkan di SMK Negeri apakah juga berhak menerima TPP dari propinsi ?



Proses

1. Disposisi | Selasa, 27 Februari 2024 - 15:13 WIB | Admin Gubernuran
Laporan telah diteruskan ke DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
2. Tidak Layak | Rabu, 28 Februari 2024 - 14:36 WIB | Admin Gubernuran

Perihal aduan tersebut mohon membuat aduan baru dengan memperjelas nama dan lokasi/tempat instansi kerja yang dimaksud

Sumber : laporgub.jatengprov.go.id, diakses 12 Maret 2024

Gambar 1.3
Aduan Warga terkait Pungli



Isi Aduan

lapor pak gub.. ini tentang SMKi negeri 8 Surakarta. bahwa untuk tugas akhir ,siswa SMK negeri 8 Surakarta di suruh bayar 1,5jt.. beralih untuk praktek. akan tetapi orang tua siswa sangat keberatan pk.karena terlalu mahal klo setiap siswa harus bayar 1,5jt. tolong pk gub,ini di tertibkan,bukane sekolah negeri tidak boleh memberatkan siswanya.. suwun pk gub??



Proses

1. Disposisi | Rabu, 21 Februari 2024 - 09:13 WIB | Admin Gubernuran
Laporan telah diteruskan ke DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
2. Verifikasi | Jumat, 23 Februari 2024 - 09:12 WIB | DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

LAPORAN DITERIMA
3. Progress | Selasa, 27 Februari 2024 - 08:22 WIB | DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
Berikut tindak lanjut cabang dinas pendidikan ke satuan pendidikan dimaksud, terimakasih
4. Progress | Jumat, 01 Maret 2024 - 10:00 WIB | DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

berikut tindak lanjut cabang dinas pendidikan ke satuan pendidikan dimaksud, monggo bisa di download di lampiran, terimakasih
5. Selesai | Jumat, 01 Maret 2024 - 10:05 WIB | DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

sudah ditindaklanjuti cabang dinas ke satuan pendidikan dimaksud

Sumber : laporgub.jatengprov.go.id, diakses 12 Maret 2024

Pada pelaporan aduan dari orang tua siswa pada gambar 1.1 tersebut bahwa pada SMA Gringsing masih dipungut infaq dengan dalih seikhlasnya. Namun, proses aduan tersebut terhenti pada proses verifikasi oleh admin Lapor Gubu Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah. Selanjutnya aduan warga pada Gambar 1.2 terkait penerimaan TPP (Tunjangan Penambahan Penghasilan) bagi ASN Kementarian Agama apakah berhak menerima atau tidak dari Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Akan tetapi terkait, detail informasi tidak diberikan secara lengkap sehingga admin Lapor Gub tidak bisa meneruskan aduan tersebut dan tidak layak untuk diteruskan.

Pada gambar 1.3, aduan seorang orang tua siswa yang mengeluhkan adanya iuran/infaq yang terjadi pada SMK Negeri 8 Surakarta dengan dalih untuk tugas akhir sebesar Rp. 1.500.000,00 sehingga cukup memberatkan orang tua siswa yang kurang mampu sehingga tidak mampu untuk membayar iuran tersebut. Hal ini langsung direspon dan ditindaklanjuti oleh admin Lapor Gub Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah ke cabang dinas ke satuan pendidikan yang dimaksud. Sebagaimana dalam SE Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah Nomor 420/00022 tentang Pembiayaan Penyelenggaraan Pendidikan Pada Satuan Pendidikan SMA, SMK dan SLB Negeri Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020.

Berdasarkan pada gambar diatas tersebut, terdapat seorang warga yang mengadukan terkait salah satu infrastruktur khususnya jalan di Mungkin, Kab. Magelang kepada *admin* Lapor Gub pada akun twitter/X. Melalui *admin* Lapor Gub yang kemudian di mention kepada akun twitter/X Diskominfo Kab. Magelang. Diskominfo Kab. Magelang menjelaskan bahwa jalan tersebut merupakan status jalan kewenangan Provinsi Jawa Tengah, oleh *admin* Lapor Gub meneruskan kepada *admin* DPU Bina Marga Cipta Karya Prov. Jateng.

Dari tahun 2020 hingga saat ini, Jawa Tengah telah menerapkan sekolah bebas pungutan, terutama di satuan pendidikan yang sangat rentan karena mayoritas siswa di wilayah ini termasuk dalam kelompok miskin. Akibatnya, menurut Uswatun Hasanah, Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah, jika infak ditetapkan secara nominal, maka itu merupakan bagian dari

pungli. Oleh karena itu, pihaknya menganjurkan sekolah untuk mencari sumber dana lain selain infak atau pungutan lainnya. Menurut Kompas.com, yang dapat diakses pada 29 Mei 2024.

Berkaitan dengan keaktifan/responsivitas SKPD pada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah tahun 2023 hingga Februari 2024 dalam menjawab aduan dan menindaklanjuti hingga selesai yang masuk melalui kanal aduan Lapor Gub, dapat dilihat melalui tabel 1.5 dibawah ini :

Tabel 1.5
Rata-Rata Waktu Respon Adun pada SKPD Pemprov. Jateng

No	SKPD Pemprov. Jateng	Jumlah Aduan	Aduan Selesai	Persentase	Rata-Rata Waktu Respon
1	Dinas Pendidikan dan Kebudayaan	1270	216	17%	>24 jam
2	Dinas Ketenagakerjaan dan Transmigrasi	880	647	73,52%	2 hari
3	Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Cipta Karya	869	861	99,08%	3 hari
4	Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral	667	652	97,75%	1 hari
5	Dinas Perhubungan	462	207	44,80%	1 hari

Sumber Data : Lapor Gub, 2023-2024.

Kecepatan respon pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan telah sesuai dengan SOP Lapor Gub yang mengharuskan selesai kurang dari 24 jam, namun tindaklanjut penyelesaian masih jauh dari selesai hanya 16,54%. Dinas Pekerjaan Umum Bina Marga dan Cipta Karya yang memiliki kecepatan respon aduan yang masuk selama 3 hari namun tindaklanjut penyelesaian aduan hingga 99,08% dan Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral sebesar 97,75% yang membutuhkan waktu lebih dari 24 jam atau 1 hari merespon aduan yang masuk melalui kanal aduan Lapor Gub.

Komitmen awal Ganjar Pranowo saat dilantik menjadi Gubernur 2013 lalu hingga purna tugas tetaplah sama, yaitu komitmen untuk memberikan pelayanan yang prima, mudah, murah, cepat dan tuntas. Melalui komitmen itu, reformasi

birokrasi akan selalu menekankan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien dan responsif. Rakyat tidak hanya sebagai pengamat pemerintah, namun juga harus berperan sebagai aktor untuk menyampaikan berbagai gagasan, aspirasi, keluhan bahkan pengaduan kepada pemerintah. Berdasarkan latar belakang tersebut, maka pertanyaan yang timbul dalam penelitian adalah mengapa kanal aduan Lapor Gub masih kurang responsif dalam menangani aduan dari masyarakat?

1.2 Keaslian Penelitian

Berdasarkan pada penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang mengangkat judul atau topik masalah yang berkaitan dengan sistem pengaduan pada kanal Lapor Gub di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, mempunyai karakteristik yang relatif sama baik dalam kajian penulisan yang diambil. Namun, yang membedakan dari penelitian yang telah dilakukan sebelumnya berbeda pada konsep teori yang diajukan oleh penulis, metode dan lokasi penelitian.

Penelitian yang akan dilakukan oleh penulis menitikberatkan pada responsivitas penanganan aduan pada kanal Lapor Gub sehingga para ASN di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam menerapkan responsivitas pemerintah dapat berjalan secara optimal dan maksimal seperti yang diharapkan oleh masyarakat, yaitu mudah, murah, cepat dan tuntas. Dengan demikian, maka topik penelitian yang peneliti lakukan benar-benar asli.

1.3 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.3.1 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, dapat diidentifikasi masalah penelitian ini sebagai berikut :

- a. Proses pengelolaan pengaduan tidak sepenuhnya ditampung pada kanal aduan Lapor Gub.
- b. Masih belum optimalnya/kurangnya responsivitas SKPD dalam menyelesaikan aduan.
- c. Intensitas aduan yang masuk pada kanal Lapor Gub sangat banyak, sehingga penyelesaian aduan/masalah tidak bisa responsif.

- d. Komitmen para ASN di jajaran lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam melayani masyarakat cepat, mudah, murah dan tuntas perlu untuk ditingkatkan kembali.

1.3.2 Rumusan Masalah

Merujuk pada identifikasi masalah di atas, maka peneliti merumuskan rumusan masalah sebagai berikut :

- a. Apakah Lapor Gub sudah efektif dalam meningkatkan responsivitas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam menangani aduan/laporan masyarakat?
- b. Apa faktor penghambat responsivitas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui Lapor Gub?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan identifikasi dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka peneliti mengidentifikasi tujuan penelitian sebagai berikut :

- a. Menganalisis responsivitas pemerintah dalam menangani aduan/laporan masyarakat melalui kanal aduan Lapor Gub Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
- b. Menganalisis faktor-faktor penghambat responsivitas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui kanal aduan Lapor Gub.

1.5 Manfaat Penelitian

Dari tujuan penelitian yang ingin dicapai oleh peneliti, diharapkan penelitian ini memberikan manfaat bagi akademis maupun praktis secara langsung maupun tidak langsung. Manfaat yang akan dihasilkan dalam penelitian ini diharapkan :

- a. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi secara ilmiah pada kajian tentang *responsive governance* dalam penanganan aduan masyarakat melalui kanal aduan Lapor Gub di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Di samping itu, diharapkan memberikan pandangan

terkait administrasi publik, khususnya pada sektor pelayanan publik dan *electronic government*.

b. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan akan memberikan beberapa rekomendasi kepada *stakeholder* Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dan memberikan sumbangan pemikiran bagi pemerintah dalam meningkatkan responsivitas dan komitmen pelayanan publik kepada masyarakat sehingga terciptanya prinsip *Good Governance*.

1.6 Landasan Teori

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penulisan penelitian ini akan coba penulis kaitkan dengan beberapa penelitian/jurnal yang berkaitan dengan latar belakang masalah peneliti, sehingga akan didapatkan keterkaitan dengan penelitian diatas. Penelitian terdahulu cenderung melihat perbedaan dan persamaan dengan penelitian sebelumnya sehingga terhindar dari plagiasi, juga adanya kebaruan (*state of the art*) dari penelitian sebelumnya. Adapun penelitian/jurnal yang peneliti maksud adalah sebagai berikut :

Studi yang ditulis oleh Lilik Budi Irwanto dan Bevaola Kusumasari pada tahun 2016 berjudul "Efektivitas Pemanfaatan Media Komunikasi Sebagai Sarana Partisipasi Publik: Studi Komparasi Media Layanan Pengaduan Masyarakat yang Dikelola Swasta (Lapor Gan!) dan Pemerintah Daerah (Lapor Gub!) di Jawa Tengah." Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menentukan seberapa efektif pemanfaatan media layanan pengaduan masyarakat yang ada di Jawa Tengah. Penelitian ini membahas cara menggunakan teknologi informasi berbasis website untuk membangun cara yang efektif untuk berkomunikasi antara pemerintah dan rakyat dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik. Dengan menggunakan metode penelitian kualitatif-deskriptif dalam bentuk studi komparasi, ditemukan bahwa tiga faktor utama memengaruhi efektivitas media: format media, kelembagaan, dan kualitas sumber daya manusia. Selain itu, media kedua berkontribusi secara efektif untuk meningkatkan partisipasi publik.

Penelitian berjudul "Laporan Gub sebagai Pengendalian Aduan Masyarakat Dalam Kebijakan Pembangunan Jawa Tengah" dilakukan oleh Meyndah Rahayu pada tahun 2019. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif-induktif untuk mengetahui seberapa besar Laporan Gub berpengaruh terhadap keputusan gubernur tentang arah kebijakan pembangunan Jawa Tengah dan dinamika birokrasi yang terjadi ketika Laporan Gub turut serta dalam menetapkan arah kebijakan tersebut. Penelitian ini menemukan bahwa Laporan Gub berfungsi sebagai alat untuk mengontrol dan menilai kinerja pelayanan publik pemerintah. Paradigma birokrasi kuno harus diubah menjadi sederhana, murah, dan cepat.

Penelitian Arif Sofianto pada tahun 2019 berfokus pada Inovasi Manajemen Pemerintahan Berbasis Aplikasi Digital di Provinsi Jawa Tengah. Jurnal ini membahas kesulitan yang terkait dengan reformasi birokrasi di era digital, di mana staf harus dapat menyesuaikan diri dengan kemajuan teknologi informasi. Penelitiannya menunjukkan bahwa aplikasi GRMS, sebuah inovasi dalam manajemen pemerintahan, membantu menjalankan pemerintahan. Aplikasi ini dapat mengubah cara kerja, tetapi mereka tidak dapat mengubah mentalitas yang mendorong perubahan budaya kerja sepenuhnya yang berkontribusi pada reformasi birokrasi.

Studi Muhammad Nurul Huda tahun 2020 berjudul Inovasi Manajemen Pelayanan Publik Melalui Sistem Manajemen Sumber Daya Pemerintah (GRMS) di Provinsi Jawa Tengah membahas perubahan dalam sektor manajemen pemerintahan dan pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aparatur daerah secara langsung dipaksa untuk beralih ke sistem digital karena adanya sistem aplikasi GRMS. Birokrasi yang lebih lama, konvensional, dan rawan manipulasi kini beralih ke birokrasi yang cepat, mudah, dan transparan berbasis digital. Dengan demikian, diharapkan bahwa ini akan memungkinkan pembentukan manajemen pelayanan publik yang baik.

Mohammad Gias Uddin (2020) melakukan penelitian yang berjudul *E-Government Development & Digital Economy: Relationship* di Malaysia. Kajiannya bertujuan untuk mengeksplorasi elemen-elemen yang mempengaruhi sistem ekonomi digital dan *E-government*. Dalam penelitiannya dia

menggunakan metode kualitatif. Teori yang dia gunakan dalam menganalisis *E-Government Development* menggunakan pendekatan metode TAM, dia menemukan bahwa klien di Malaysia cenderung lebih memilih sistem ekonomi virtual. Atau, pengamatan ini juga menunjukkan bahwa tahap pelatihan juga tidak ada hubungannya dengan infrastruktur digital dan ekonomi *virtual*.

Berlilana dan Tsai Lai (2018), mereka melakukan suatu penelitian terhadap *Effects of Relationship Quality on Citizen Intention Use of E-government Services: An Empirical Study of E-government System* di Taiwan. Kajian mereka bertujuan untuk menjelaskan konsep kualitas hubungan pada niat warga menggunakan layanan *e-Government*. Pada penelitian tersebut, mereka menggunakan metode kuantitatif terhadap 366 respon yang terdiri dari pelanggan dan vendor. Hasil penelitian mereka menemukan bahwa dalam konteks *e-government* hubungan antara masyarakat dengan pemerintah dapat direpresentasikan dengan menggunakan sistem informasi, seperti perizinan, pelelangan, pembayaran pajak dan distribusi informasi. Kedua unsur kualitas hubungan tersebut menjadi bagian dari tolak ukur dalam penerapan *e-government*.

Di sisi lain, penelitian yang dilakukan oleh Nada, Yasmeenm Manal dan Maram (2017), mereka melakukan penelitian tentang *A Unified E-Government Service An Essential Component of a Smart City* di Pemerintah Arab Saudi. Penelitian mereka bertujuan untuk meluncurkan sejumlah proyek kota pintar untuk meningkatkan kualitas hidup warganya dan untuk memenuhi visinya untuk tahun 2030 dengan metode penelitian yang mereka gunakan adalah kualitatif. Penelitian tersebut menghasilkan bahwa *E-government* adalah solusi revolusioner di semua bidang administrasi publik. *E-government* mendukung proses pemerintahan tradisional dalam hal menyediakan layanan otomatis kepada masyarakat penerima manfaat dan partisipasi mereka dalam pengambilan keputusan untuk mencapai transparansi yang lebih besar dalam proses tata kelola pemerintahan.

Lebih lanjut, Suhardi dan Agustinus (2015), dengan penelitian mereka yang berjudul *Evaluating e-Government and Good Governance Correlation*. Pada penelitian tersebut bertujuan untuk menguji apakah pencapaian tinggi dalam *e-government*, seperti yang ditunjukkan oleh peringkat tinggi dalam penilaian *e-*

government, memastikan reputasi yang baik dalam hal tata pemerintahan yang baik oleh pemerintah Indonesia. Metode yang digunakan dalam kajian tersebut adalah kuantitatif. Pada hasil penelitiannya, mereka menemukan bahwa kinerja *e-government* dan pencapaian *good governance* di Indonesia masih merupakan dua konsep yang terpisah tanpa keterkaitan yang kuat. Sementara beberapa studi di Indonesia menemukan perbaikan setelah *e-government* diimplementasikan, mempromosikan nilai-nilai tata kelola yang baik, pencapaian *e-government* tidak sejalan dengan kinerja tata kelola yang baik.

Jean dan Annika (2019), melakukan suatu kajian dengan judul *The publik value of E-Government – A literature review*. Penelitian tersebut bertujuan untuk menyelidiki penelitian yang ada tentang nilai publik dari *e-government* untuk memahami pengetahuan yang ada tentang nilai publik dari *e-government*. Metode yang digunakan dalam kajian tersebut adalah kualitatif-deskriptif. Teori yang mereka gunakan dalam mendukung kajian mereka adalah mengikuti metode yang disarankan oleh Webster dan Watson (2002). Hasil dari kajian mereka adalah temuan umumnya menunjukkan bahwa harapan publik terhadap *e-government* lebih mengarah pada peningkatan hubungan antara warga negara dan negara, dengan implikasi pada proses demokrasi dan struktur pemerintahan itu sendiri.

Yohanes melakukan penelitian pada tahun 2019 dengan judul Kesiapan Implementasi E-Government Menuju Penguatan Sistem Inovasi Daerah (SIDa) Kota Kupang. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan tingkat kesiapan implementasi E-Government melalui sembilan dimensi, dan kemudian membuat saran untuk meningkatkan implementasi E-Government pemerintah Kota Kupang. Kajian ini menggunakan metodologi kuantitatif-deskriptif. Hasil survei menunjukkan bahwa hanya 21,42% (9 PD) orang yang memiliki website. Selain portal dan website pemerintah daerah, PD Pemerintah Kota Kupang memiliki berbagai aplikasi perangkat lunak desktop dan web yang dapat diakses secara online dan offline. Dari 85 aplikasi yang digunakan di pemerintah Kota Kupang, 31,70% (26 aplikasi) didanai atau disponsor oleh pemerintah pusat, dan 71,95% (atau 59 aplikasi) didanai atau disponsor oleh

pemerintah daerah. Tidak ada aplikasi hasil inovasi ASN berdasarkan sumber pendanaan (sponsor).

Studi Ni Putu Tirka Widanti (2022): Tata Kelola Pemerintahan yang Baik untuk Pelayanan Publik yang Efisien, Responsif, dan Transparan Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemerintah yang efektif dapat membantu menyediakan layanan publik yang efektif, responsif, dan efisien. Hasil penelitian kualitatif-deskriptif menunjukkan bahwa prinsip efisiensi, daya tanggap, dan transparansi dapat diterapkan untuk meningkatkan pelayanan publik.

Penelitian lainnya, oleh Ndei, Iravo & Ombui (2021), yang berjudul *Influence of Participation In Public Debates On Responsive Governance in Nairobi City Government, Kenya*. Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui pengaruh partisipasi dalam debat publik terhadap pemerintahan responsif di Kenya. Melalui metode penelitian deskriptif dan filosofi penelitian positivisme. Hasil dari penelitian tersebut menemukan bahwa partisipasi dalam debat publik menunjukkan bahwa peningkatan Partisipasi dalam Debat Publik menghasilkan pemerintahan yang responsif serta mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan pemerintahan responsif di pemerintahan daerah kota Nairobi di Kenya.

Studi yang ditulis oleh Novian dan Ema pada tahun 2020 berjudul "Peran Tim Humas: Studi Kasus Pengelolaan Citra Gubernur Jawa Tengah, Ganjar Pranowo, di Era Digital." Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan peran humas pemerintah, khususnya kepala daerah, di mata masyarakat. Penelitian kualitatif-studi kasus menemukan bahwa citra Ganjar Pranowo di masyarakat sebagai orang yang membantu dan membantu orang ketika mereka menghadapi masalah memiliki potensi besar untuk meningkatkan popularitasnya. Ini didorong oleh media sosial, yang menjadikan suara rakyat lebih jelas.

Melalui beberapa jurnal/penelitian yang telah peneliti rangkum, dapat ditemukan beberapa persamaan dan perbedaan dengan peneliti teliti. Adapun beberapa kesamaan dari jurnal/penelitian sebelumnya adalah sama-sama membahas tentang menuju tata kelola pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan responsif menuju era Reformasi Birokrasi berbasis *e-government*. Perbedaannya terletak pada kasus yang dibahas. Penelitian ini lebih berfokus pada

proses responsivitas pemerintah dalam pengelolaan pengaduan pada kanal Lapor Gub di Provinsi Jawa Tengah. Beberapa penelitian terdahulu di atas tersebut, dapat dirangkum dalam bentuk matrik sebagaimana pada tabel di bawah ini :

Tabel 1.6
Penelitian Terdahulu

NO	PENELITI	TUJUAN	TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
1	Lilik Budi Irwanto dan Bevaola Kusumasari (2016)	Untuk mengidentifikasi sejauh mana efektivitas pemanfaatan media layanan pengaduan masyarakat yang ada di Jawa Tengah, yaitu Lapor Gan! dan Lapor Gub! sebagai sarana partisipasi publik	-	Kualitatif- Deskriptif	Efektivitas media dipengaruhi tiga hal utama (format media, kelembagaan dan kualitas SDM), dan kedua media cukup efektif berperan mendorong tumbuhnya partisipasi publik
2	Meyndah Rahayu M (2019)	Untuk mengetahui sejauh mana Lapor Gub berpengaruh terhadap pengambilan keputusan Gubernur dalam menentukan arah kebijakan pembangunan Jawa Tengah dan mengetahui dinamika birokrasi yang terjadi ketika Lapor Gub turut serta menentukan arah kebijakan pembangunan Jawa Tengah	-	Kualitatif- Induktif	Lapor Gub berpengaruh terhadap pengambilan keputusan Gubernur dalam menentukan arah kebijakan pembangunan Jawa Tengah. Lapor Gub digagas sebagai instrumen kontrol dan evaluasi atas kinerja pelayanan publik pemerintah agar dilakukan peningkatan kualitas layanan. Paradigma birokrasi lama dituntut untuk berubah menjadi mudah, murah, dan cepat.

NO	PENELITI	TUJUAN	TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
3	Mohammad Gias Uddin (2020)	Untuk mengeksplorasi elemen-elemen yang mempengaruhi sistem ekonomi digital dan <i>E-government</i> .	Kerangka metode TAM oleh Davis 1989	Kuantitatif	Klien di Malaysia cenderung lebih memilih sistem ekonomi virtual. Atau, pengamatan ini juga menunjukkan bahwa tahap pelatihan juga tidak ada hubungannya dengan infrastruktur digital dan ekonomi <i>virtual</i> .
4	Berlilana, Taqwa Hariguna, Min Tsai Lai (2018)	Untuk menjelaskan konsep kualitas hubungan pada niat warga menggunakan layanan <i>e-Government</i> .	Model penerimaan teknologi (TAM), model keberhasilan SI Delone dan McLean dan studi model konfirmasi harapan. (ECM).	Kuantitatif	Dalam penelitian ini pendekatan yang digunakan adalah kualitas hubungan empiris sebagai mediator dalam menilai kinerja <i>e-government</i> untuk menentukan citizen intention use.
5	Nada Alrehaili, dkk (2017)	Untuk meluncurkan sejumlah proyek kota pintar untuk meningkatkan kualitas hidup warganya dan untuk memenuhi visinya untuk tahun 2030	-	Kualitatif	<i>E-government</i> adalah solusi revolusioner di semua bidang administrasi publik. <i>E-government</i> mendukung proses pemerintahan tradisional dalam hal menyediakan layanan otomatis kepada masyarakat penerima manfaat dan partisipasi mereka dalam pengambilan keputusan untuk mencapai transparansi yang lebih besar dalam proses tata kelola.

NO	PENELITI	TUJUAN	TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
6	Suhardi, Alfira Sofia & Agustinus Andriyanto (2015)	Untuk menguji apakah pencapaian tinggi dalam e-government, seperti yang ditunjukkan oleh peringkat tinggi dalam penilaian <i>e-government</i> , memastikan reputasi yang baik dalam hal tata pemerintahan yang baik oleh pemerintah	-	Kuantitatif	Kinerja <i>e-government</i> dan pencapaian <i>good governance</i> di Indonesia masih merupakan dua konsep yang terpisah tanpa keterkaitan yang kuat
7	Jean Damascene Twizeyimana & Annika Anderssona (2019)	Untuk menyelidiki penelitian yang ada tentang nilai publik dari e-government untuk memahami pengetahuan yang ada tentang nilai publik dari e-government	Artikel penelitian ini mengikuti proses tinjauan menyeluruh mengikuti metode yang disarankan oleh Webster dan Watson (2002).	Kualitatif	Dari studi teoretis ini, temuan umumnya menunjukkan bahwa harapan publik terhadap e-government lebih mengarah pada peningkatan hubungan antara warga negara dan negara, dengan implikasi pada proses demokrasi dan struktur pemerintahan itu sendiri.
8	Muhammad Nurul Huda (2020)	Menganalisis penggunaan sistem aplikasi tersebut, bagaimana pengembangan yang diperlukan serta kendala yang ditemukan.	Pengelolaan sistem terintegrasi <i>Government Resources Management System</i>	Kualitatif	GRMS merupakan sebuah sistem manajemen layanan aplikasi penyelenggaraan pemerintahan yang lengkap yang memuat berbagai informasi dan layanan aduan, seperti program badan atau dinas, sampai pada jumlah anggarannya.

NO	PENELITI	TUJUAN	TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
9	Arif Sofianto (2019)	Menganalisis penggunaan aplikasi tersebut, apa kendala dan bagaimana pengembangan yang diperlukan	Inovasi sektor tata kelola manajemen pemerintahan	Kualitatif	Inovasi manajemen pemerintahan berupa aplikasi GRMS telah dijalankan di dalam membantu penyelenggaraan pemerintahan.
10	Yohanes Payong (2019)	Untuk mengetahui dan mendeskripsikan tingkat kesiapan implementasi <i>E-Government</i> pada sembilan dimensi untuk merekomendasi perbaikan implementasi <i>E-Government</i> Pemerintah Kota Kupang.	Implementasi <i>E-Government</i> pada sembilan dimensi	Kuantitatif	Konektivitas diperlukan sebagai daya dukung paling pertama dalam implementasi e-Gov. Karena konektivitas sebagai pintu gerbang untuk dimensi lainnya, khususnya dimensi penggunaan dan integrasi TIK, akses, aplikasi dan layanan.
11	Ni Putu Tirka Widanti (2022)	Untuk menyelidiki bagaimana pemerintah yang efektif dapat berkontribusi dalam memberikan layanan publik yang juga responsif, terbuka, dan efisien	-	Kualitatif-Deskriptif	Penerapan <i>good governance</i> dalam peningkatan pelayanan publik dapat dilaksanakan sesuai dengan prinsip efisiensi, daya tanggap, dan transparansi
12	Ndei Sammy Maina, Iravo Mike A, Ombui Kepha (2021)	Untuk mengetahui pengaruh partisipasi dalam debat publik terhadap pemerintahan responsif di Kenya.	-	Deskriptif-positivisme	Partisipasi dalam debat publik menunjukkan bahwa peningkatan Partisipasi dalam Debat Publik menghasilkan pemerintahan yang responsif serta mempunyai hubungan positif dan signifikan dengan pemerintahan

NO	PENELITI	TUJUAN	TEORI	METODE	HASIL PENELITIAN
					responsif di pemerintahan daerah kota Nairobi di Kenya
13	Novian Anata Putra, Ema Oktoviani Raharjo (2020)	Untuk mengetahui pengelolaan media massa sebagai citra Gubernur Jawa Tengah, Ganjar Pranowo dalam berkomunikasi dengan masyarakat	Strategi analisis yakni pendasaran teoretis dan analisis perbandingan pola (Yin, 2002).	Studi Kasus	Munculnya harmonisasi dari ketiga tim pengelola citra, Tim Puri Gedeh, Tim <i>Situation Room</i> , dan Bagian Humas dan Protokol. Ketiga tim pengelola citra yang memiliki harmoni yang sangat baik, menjadi perlu untuk mempertimbangkan karakter Ganjar Pranowo dalam memimpin pemerintahan Jawa Tengah.

Sumber: Dielaborasi dari beberapa penelitian, 2023.

1.6.2 Administrasi Publik

Sagena (2023) mengungkapkan dalam era *digital*, administrasi publik juga semakin mengedepankan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan publik. Pengaruh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menjadi faktor penentu bagaimana dan seperti apa reformasi administrasi publik harus dilakukan, dan berdasar kepada paradigma administrasi publik seperti apa.

Pasca pandemi *COVID-19*, paradigma administrasi publik yang relevan adalah paradigma administrasi publik yang responsif dan adaptif. Paradigma ini menekankan pada kemampuan pemerintah untuk merespons tantangan yang berubah dengan cepat dan mengadaptasi kebijakan dan praktik yang sudah ada untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks dan beragam.

Program reformasi administrasi publik juga dipengaruhi oleh paradigma administrasi publik. Paradigma baru, seperti paradigma good governance, berfungsi sebagai landasan untuk program reformasi administrasi publik yang bertujuan untuk menjadi lebih transparan, akuntabel, berpartisipasi, dan responsif terhadap tuntutan masyarakat. Selain itu, paradigma kritis dan postmodern dapat membantu menemukan masalah dan kekurangan sistem administrasi publik. Ini akan memungkinkan mereka untuk memberikan solusi yang lebih baik untuk program reformasi administrasi publik.

Administrasi sebagai seni harus berkembang sesuai dengan perubahan perilaku manusia (Sedarmayanti, 2017: 6-7). Administrasi adalah disiplin ilmu yang melibatkan banyak disiplin ilmu dan berinteraksi satu sama lain dalam pemikiran dan pemecahan masalah. Dengan kata lain, pemikiran administrasi melibatkan faktor-faktor di luar administrasi juga. Akibatnya, administrasi pembangunan, sosiologi administrasi, ekologi administrasi, teknologi administrasi, etika administrasi, dan lainnya telah dikenal.

Administrasi publik telah berkembang seiring perkembangan ilmu pengetahuan dan dikenal dengan sejumlah "paradigma". Paradigma ini menunjukkan perubahan dalam tujuan, teori, metodologi, atau bangunan epistemologi dan nilai yang mendasari. Nicholas Henry berfokus pada lokus dan fokus ilmu administrasi yang disarankan Golembiewski (1977), dan membaginya menjadi lima paradigma untuk perkembangan ilmu administrasi negara dari tahun 1927 hingga 1970, terutama di negara-negara Eropa dan Amerika Serikat.

Menurut Sagena (2023), administrasi publik dapat didefinisikan sebagai pengelolaan dan penyelenggaraan kegiatan pemerintahan untuk mencapai tujuan-tujuan yang diinginkan. Sebagai sebuah disiplin ilmu, administrasi publik telah mengalami sejumlah perubahan paradigma dalam sejarahnya. Berbicara mengenai reformasi administrasi publik agar menyesuaikan dengan perkembangan tatakelola dan tatalayanan administrasi dan manajemen yang dinamis, memerlukan pemahaman fundamental mengenai sejarah dan paradigma administrasi publik.

Dalam kesimpulannya, paradigma administrasi publik yang relevan pasca pandemi *COVID-19* adalah paradigma yang responsif, adaptif, dan inklusif seperti

paradigma *governance* dan keberlanjutan dengan bantuan teknologi informasi dan komunikasi yang baik dan beretika. Paradigma ini dapat membantu pemerintah untuk merespons dan mengatasi tantangan yang semakin kompleks dan beragam, serta memastikan kebijakan dan praktik pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat dan memperkuat kualitas hidup masyarakat.

1.6.3 Pelayanan Publik

Menurut Muhammad Raharjo (2021: 3), dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, "pelayanan" didefinisikan sebagai "perihal atau cara melayani; usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang), jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa, atau "publik" didefinisikan sebagai orang banyak (umum), atau semua orang yang datang (menonton, mengunjungi, dan sebagainya). " Dalam situasi ini, pelayanan adalah hak dan kewajiban yang harus dipenuhi oleh pemberi pelayanan dan penerima pelayanan.

Muhammad Huda (2020) mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian tindakan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara yang sesuai dengan undang-undangan yang berlaku untuk barang, jasa, atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh penyelenggara pemerintah. Pelayanan publik memberikan hak dasar dan sarana bagi warga negara untuk menerima pelayanan publik oleh pemerintah untuk kebutuhan administratif, baik barang maupun jasa. Apapun jenis pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara Negara kepada masyarakat harus dilayani secara adil, setara, dan profesional. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan kepada warga negara harus memenuhi standar yang ditetapkan oleh hukum yang berlaku (Hayat, 2019).

Sinabella et al. (2008) dan Muhammad Huda (2020) mendefinisikan pelayanan publik sebagai layanan yang diberikan oleh penyelenggara negara kepada warga negara yang membutuhkannya. Jika terdapat regulasi yang diterapkan oleh penyelenggara negara atau pemerintah, dan masyarakat sebagai penerima, pelayanan tersebut dapat dianggap sebagai pelayanan (Hayat, 2019). Memenuhi kebutuhan dasar warga negara adalah tujuan pelayanan publik secara khusus. Ini termasuk kebutuhan untuk administrasi kependudukan dan pelayanan

barang dan jasa yang merupakan kebutuhan dasar bagi setiap masyarakat atau warga negara (Hayat, 2019).

Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, Permenpan RB No. 30 Tahun 2014, menetapkan prinsip-prinsip berikut saat menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan :

- a. Sederhana; mudah untuk dimengerti, diikuti, dan dilaksanakan secara efektif serta efisien;
- b. b. Konsistensi; memperhatikan waktu, persyaratan, dan prosedur yang berlaku;
- c. Partisipatif; partisipasi masyarakat dan pihak-pihak penting untuk mencapai keselarasan.
- d. Berkesinambungan: standar pelayanan harus dapat berubah sesuai dengan perubahan kebijakan dan sesuai dengan kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- e. Transparansi: standar pelayanan harus dapat diakses dan diketahui oleh masyarakat dan orang-orang di sekitarnya.
- f. Keadilan; memastikan bahwa pelayanan dapat diakses oleh masyarakat dari berbagai lokasi, status sosial-ekonomi, dan tingkat kemampuan fisik dan mental.

Namun, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengacu pada kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Dalam penjelasan, kata "barang, jasa, dan pelayanan administratif" dianggap jelas. Namun, yang dimaksud dengan "barang" bukanlah barang biasa yang dapat dibeli orang. Sebaliknya, yang dimaksud adalah barang publik, yang didistribusikan oleh pemerintah (ombudsman.go.id).

Tujuan pelayanan publik adalah sebagai berikut: a. Menciptakan batasan dan hubungan yang jelas antara hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; b.

Menciptakan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak dan sesuai dengan prinsip-prinsip umum pemerintahan dan korporasi; c. Menjamin bahwa penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan d. Menjamin bahwa pelayanan publik dilakukan sesuai dengan

Secara garis besar, menurut Chapman dan Cowdell (1998), pelayanan publik adalah pelayanan yang dilakukan oleh institusi publik yang didirikan dan didanai oleh negara untuk kepentingan negara dan dengan cara yang ditetapkan secara politis oleh negara. Pajak nasional dan regional memberikan dana untuk pelayanan publik ini. Pengalokasian, bukan penggunaan, menentukan pendanaan ini. Peraturan negara mengatur dan mengawasinya. Oleh karena itu, negara bertanggung jawab atas kewajiban hukum yang dikenakan pada setiap lembaga pelayanan publik tersebut, dan oleh karena itu negara memiliki peran sebagai pengawasan hukum atas tindakan mereka.

1.6.4 Inovasi

Rogers (2003), inovasi didefinisikan sebagai sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Pengertian dari sumber lain menyebutkan bahwa inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. Sementara itu, dalam Damapour (1991) dijelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi baru, sistem kultur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Lyndon (2007) menilai inovasi sebagai sebuah pengenalan atas fitur baru dalam organisasi. Inovasi dari sudut pandangan Poole & Van de Ven (ed.) (2004) mendefinisikan inovasi sebagai sumber dari perkembangan sosial dan ekonomi serta merupakan produk dan fasilitator dari pertukaran ide yang merupakan darah dari pembangunan.

Menurut Okpara (2007), inovasi merupakan implementasi dari inspirasi kreatif. Studi Pratt (2008) menunjukkan bahwa inovasi bukanlah suatu praktik yang linear, bukan suatu serangkaian tahap kegiatan litbang, paten, hingga komersialisasi. Namun mengacu pada teori Schumpeterian, inovasi ialah hasil dari “creative destruction”, dimana inovasi melibatkan banyak aktor dan bagian-bagian

pekerjaan tertentu yang hal tersebut terjadi bukan di ruang tertutup, artinya butuh banyak interaksi lintas sektor untuk menghasikan suatu inovasi. Oleh karena itu inovasi dapat terjadi di berbagai unit dan bentuk organisasi manapun. (Anugerah dan Amy, 2018).

1.6.5 E-Government

(Nurharyoko, 2020), kemajuan TIK terkini, seperti *artificial intelligence*, *big data analytics*, *blockchain technology*, *virtual* dan *augmented reality* (VR/AR) dan sejenisnya dapat dimanfaatkan secara fundamental mentransformasikan cara sektor publik beroperasi dan menyediakan layanan kepada publik. Kita juga perlu strategi bagi pemimpin organisasi pemerintah untuk mengakselerasikan tingkat kemajuan mereka melalui pemanfaatan TIK, salah satunya adalah melalui media sosial.

Bekkers (2003) berpendapat bahwa e-government adalah gagasan yang hampir tidak memiliki dasar teoritis dan bersifat kebijakan. Namun, ada penelitian empiris yang berfokus pada bagaimana TIK mempengaruhi fungsi administrasi publik. Oleh karena itu, e-government dapat didefinisikan secara umum sebagai penggunaan TIK untuk meningkatkan kinerja fungsi dan layanan pemerintah, yang sebelumnya masih tradisional seperti penggunaan kertas kerja dan sistem manual lainnya (Lee, 2009).

Sementara itu, Fountain (2001) menggunakan istilah lain yang disebut "pemerintahan digital" untuk menggambarkan sebuah pemerintahan yang dikelola secara progresif berkenaan dengan suatu lembaga virtual, yang struktur dan kapasitasnya bergantung pada kekuatan internet dan website, serta memiliki jejaring hubungan antara publik dan lembaga lainnya. Sejalan dengan pernyataan tersebut, e-government didefinisikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) kontemporer seperti internet, *World Wide Web* (*www*) (UN dan ASPA, 2002), basis data, sistem informasi, multimedia, fasilitas otomatis, teknologi pelacak, dan penelusuran (Jaeger, 2003) oleh organisasi publik untuk mendorong interaksi dengan pemangku kepentingan baik di lingkungan internal maupun eksternal dan untuk menyampaikan informasi pemerintah dan memberikan layanan kepada masyarakat (Jaeger, 2003). Namun, menurut Basu (2004), e-government harus secara substansial mendukung dan memudahkan urusan para pemangku

kepentingan, bukan hanya membuat website dan internet. Dengan kata lain, e-government ini muncul sebagai metode, media, atau usaha untuk mendorong pemerintah untuk mencapai tujuan pemerintahan yang baik.

Selanjutnya, Means dan Schneider (2000) mendefinisikan *e-government* sebagai hubungan antara pemerintah, pelanggannya (bisnis, lembaga pemerintah lainnya, dan masyarakat) dan penyedia mereka dengan menggunakan alat elektronik. Menurut Hernon dalam Duffy (2000), *e-government* adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan publik secara langsung kepada semua bagian masyarakat, yang mencakup lembaga pemerintah, bisnis, dan pemerintah itu sendiri, dalam jangka waktu yang tidak terbatas.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah berkomitmen untuk mendukung pembangunan melalui penggunaan e-Government/SPBE. Media sosial, aplikasi audio-visual, dan aplikasi digunakan untuk menghormati masyarakat, membangun kesamaan persepsi tentang pembangunan dengan perangkat daerah, berkomunikasi tentang pembangunan dengan masyarakat, memahami masalah pembangunan langsung masyarakat dan hasilnya, dan memecahkan keluhan tentang masalah pembangunan. Pemimpin harus berkomitmen untuk mengembangkan layanan *e-Government*.

1.6.6 *Good Governance*

Sjamsiar Sjamsuddin (2017) mengatakan bahwa pemikiran tentang good governance telah berkembang seiring dengan reformasi sistem politik ke arah yang lebih demokratis dan pergeseran dari ekonomi plan ke ekonomi pasar. Dalam pemerintahan yang baik, tidak lagi pemerintah (negara), tetapi masyarakat sipil (masyarakat sipil) dan sektor swasta (terutama sektor swasta) berperan. Pinto (1994: 8) menyatakan bahwa good governance adalah cara pemerintah menjalankan kekuasaan dan kewenangan dalam mengelola urusan pemerintahan dan pembangunan ekonomi.

Menurut *World Bank* dan *United Nations Development Program* (UNDP), salah satu fokus pembangunan sektor publik adalah menciptakan pemerintahan yang baik. Menurut Gunawan Sumodiningrat (1999: 251), pemerintah yang baik adalah upaya untuk membangun pemerintahan yang bersih, bebas dari korupsi,

kolusi, dan nepotisme. Menurut World Bank, manajemen pembangunan yang kuat dan bertanggung jawab yang mengikuti prinsip pasar yang efektif dan demokrasi disebut sebagai pemerintahan yang baik.

Untuk meningkatkan responsivitas dan transparansi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan negara, penciptaan good governance dimaksudkan (Prasojo, 2003), dan reformasi birokrasi adalah dasar dari upaya tersebut. Menurut Asmawi (2010), pemerintahan disebut "baik" atau "buruk" jika memenuhi syarat-syarat terintegrasi, seimbang, dan saling ketergantungan. Masing-masing bagian memiliki fungsi tertentu :

- a. *The State* (pemerintah) meletakkan dasar bagi *equity, justice* dan *peace, creating a conducive political and legal environment for development*.
- b. *The Private Sector* meletakkan dasar bagi *economic growth, job opportunities* and *development*.
- c. *The Civil Society* meletakkan dasar bagi *liberty, equality, responsibility, and self-expression*.

1.6.7 Responsive Governance

Menurut Agus Dwiyanto (2006), responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, membuat agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat, responsivitas ini mengukur daya tanggap birokrasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi masyarakat.

Tidak seperti responsivitas yang disebutkan Asrida (2018). Ia menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dari layanan publik dan pengadilan atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan masyarakat. Selain itu, kinerja organisasi publik juga berpengaruh pada kualitas pelayanan publik, karena kinerja yang lebih rendah menunjukkan kualitas pelayanan publik yang lebih buruk (Dilulio, 1994). Responsivitas sangat penting dalam pelayanan publik karena menunjukkan kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, membuat agenda dan prioritas untuk pelayanan, dan mengembangkan program pelayanan publik (Nurani, Apdita Suci, 2015)

Ada sejumlah indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri. (Agus Dwiyanto, 2021) Menurut Levine (1990: 188), produk pelayanan publik di negara demokrasi harus memenuhi setidaknya tiga kriteria: responsif, tanggung jawab, dan bertanggung jawab. Di sisi lain, Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990: 26) menggunakan ukuran tangibles, realibility, assurance of response, dan empathy.

Oleh karena itu, indikator ganda atau lebih harus digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dapat diukur baik dari prosesnya maupun dari output atau hasilnya. Dengan demikian, apabila output dapat dicapai dengan input yang minimal, maka output tersebut akan dinilai efisien. Dengan demikian, harga pelayanan publik harus dapat terjangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat, dan proses pelayanan publik harus singkat dan tidak membutuhkan banyak tenaga. Dengan bantuan teknologi canggih, proses pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat.

Pelayanan publik yang responsif: apa yang dimaksud? Responsivitas atau daya tanggap adalah kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, membuat prioritas untuk kebutuhan tersebut, dan mengembangkannya ke dalam berbagai program pelayanan. Mengukur responsivitas organisasi terhadap harapan, keinginan, dan aspirasi pelanggan serta tuntutan mereka.

Osborne dan Plastrick (1997) memperkenalkan konsep Citizen's charter—juga dikenal sebagai kontrak pelayanan—yang merupakan standar pelayanan yang dibuat berdasarkan aspirasi pelanggan dan dijanjikan oleh birokrasi untuk memenuhinya. Citizen's charter adalah pendekatan untuk menyelenggarakan layanan publik yang menempatkan pelanggan atau pengguna layanan di tengah-tengah.

Pelayanan publik yang responsif dapat didefinisikan sebagai kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, mengurutkan kebutuhan tersebut menurut kepentingannya, dan memasukkan kebutuhan tersebut ke dalam berbagai program layanan (Tirka Widanti, 2022). Daya tanggap suatu organisasi dinilai berdasarkan seberapa baik organisasi tersebut memenuhi harapan, keinginan, dan ambisi kliennya sambil juga memenuhi kebutuhan mereka.

Teknologi digital dimaksudkan untuk meningkatkan responsivitas pemerintah (Gauld, Gray, & McComb, 2009). Teknologi ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan tuntutan warga negara, sehingga layanan publik menjadi lebih efisien, efektif, dan dapat diakses oleh siapa saja yang memiliki koneksi internet.

(Pina, Torres, & Royo, 2007; Barat, 2004), metode respons yang paling umum mencakup pemberian alamat *email* sehingga kontak langsung dapat dilakukan dengan lembaga dan personel administratif serta situs *website* di mana masyarakat dapat mengajukan permintaan dan memberikan umpan balik mengenai isu kebijakan atau layanan publik.

(Mansbridge, 2003; Powell, 2004), di negara-negara demokrasi maju, tingkat daya tanggap (responsivitas) sangat relevan dalam konteks sektor publik, di mana tidak hanya efisiensi pelayanan namun juga legitimasi badan-badan pemerintah yang terus-menerus dipertanyakan dan diuji. (Esaiasson, Kölln, & Turper, 2015; Esaiasson & Wlezien, 2017; Vigoda, 2002), oleh karena itu, penting bagi layanan publik dan pejabat untuk menanggapi kebutuhan dan harapan warga negara dengan cara yang tepat dan tepat waktu.

(Kajian Pustaka, 2022), responsivitas merupakan bentuk tanggapan dan kerelaan penyedia layanan dalam membantu memberikan pertolongan kepada masyarakat dalam bentuk pelayanan. Indikator atau tolak ukur dari responsivitas terletak pada bagaimana suatu aparatur atau penyedia layanan memberikan pelayanan-pelayanan yang semaksimal mungkin kepada pengguna layanan agar terjadi kepuasan di antara kedua belah pihak. Menurut Zeithaml, dkk (dalam Hardiyansyah, 2011:46) bahwa responsivitas termasuk kedalam salah satu dimensi kualitas pelayanan publik yang terbagi menjadi beberapa indikator responsivitas sebagai berikut :

- a. Merespon setiap aduan bagi masyarakat/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan.
- b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan responsif/cepat.
- c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan responsif/tepat.
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan responsif/cermat.

1.6.8 Pengaduan

Sesuai amanat UUD 1945, negara bertanggung jawab untuk melayani setiap warga negara dan penduduknya untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar mereka. Organisasi penyelenggara bertanggung jawab untuk menyediakan pelayanan publik sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Sebagaimana dinyatakan dalam Pasal 8 ayat (2) dari Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggaraan pelayanan publik mencakup: pelayanan, pengelolaan pengaduan, pengelolaan informasi, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi.

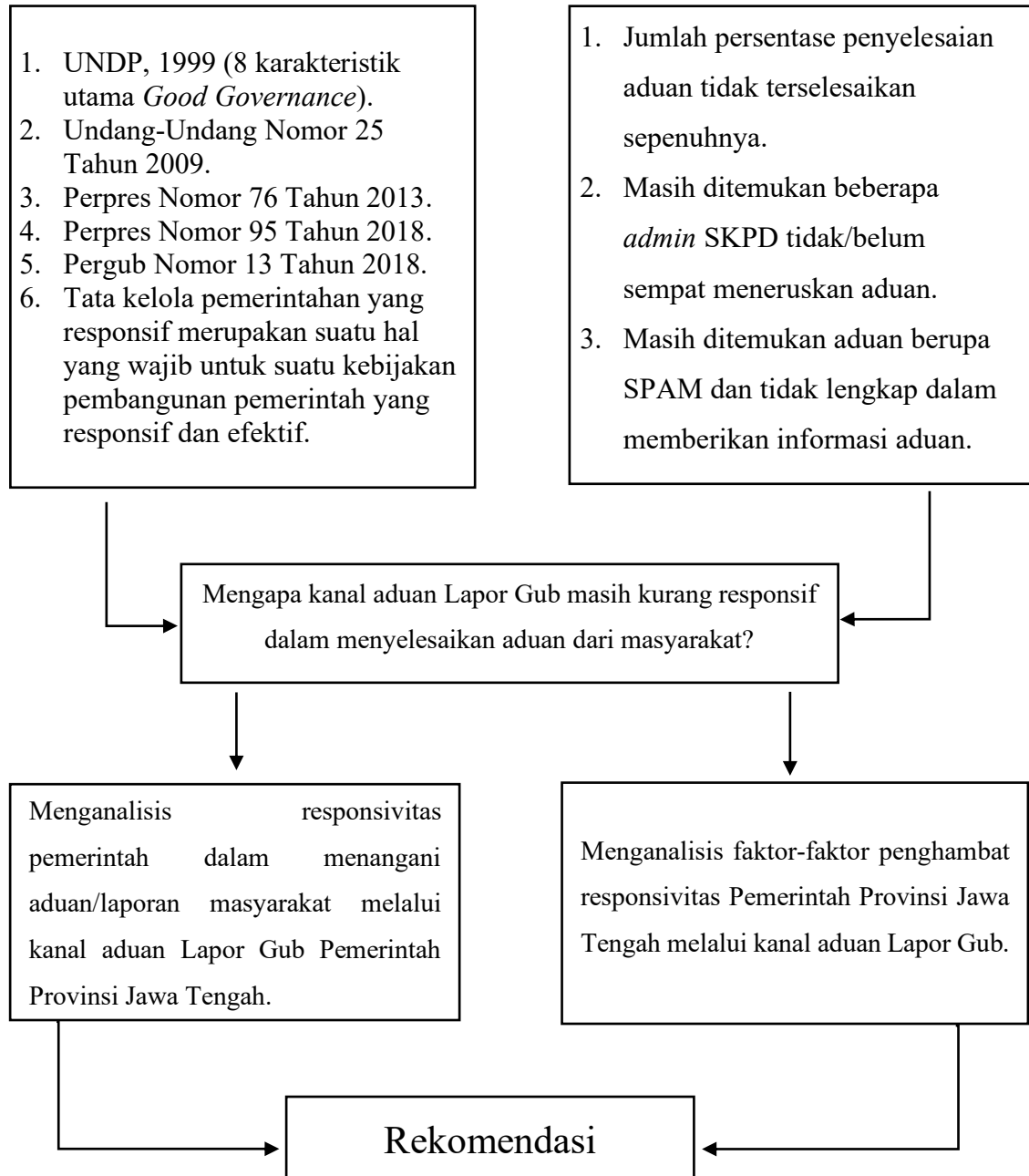
Perpres No. 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik mendefinisikan pengaduan sebagai penyampaian keluhan kepada pengelola pengaduan pelayanan publik mengenai pelayanan pelaksanaan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian oleh penyelenggara kewajiban dan/atau pelanggaran larangan. Salah satu tanggung jawab penyelenggara pelayanan publik adalah menyediakan sarana untuk pengaduan dan menunjuk pelaksana yang kompeten untuk mengelola pengaduan.

Menurut Pedoman Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Nasional, Permenpan RB No. 62 Tahun 2018, penyelenggara pelayanan publik harus menyediakan sarana dan prasarana untuk pengelolaan pengaduan, menyusun mekanisme untuk pengelolaan pengaduan, dan menunjuk pelaksana yang berkompeten dalam pengelolaan pengaduan.

Peraturan Gubernur Jawa Tengah No. 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah adalah bukti dukungan dan pelaksanaan pengelolaan pengaduan oleh pemerintah provinsi Jawa Tengah terhadap peraturan dan amanat UUD 1945. Pengaduan masyarakat adalah keluhan yang dibuat oleh individu, komunitas, lembaga, atau organisasi tentang pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan perundang-undangan.

1.7 Kerangka Penelitian

Bagan 1.1 Kerangka Pikir Penelitian (*Framework*)



1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan peneliti dalam menjawab sesuai dengan permasalahan yang ada adalah dengan menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dan bersifat deskriptif. Pendekatan metode tersebut dipilih oleh peneliti diharapkan untuk menemukan suatu fenomena baru tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dalam upaya membangun pandangan mereka dalam bentuk suatu deskripsi kata-kata dan bahasa dengan memanfaatkan berbagai cara/metode ilmiah melalui pendekatan kualitatif-studi kasus. Oleh sebab itu, pendekatan tersebut dipilih oleh peneliti guna mengetahui persepsi subjek terhadap responsivitas pemerintah dalam menangani aduan pada Lapor Gub di lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.

Robert Yin (2022:1) mengatakan bahwa studi kasus lebih baik digunakan jika pokok pertanyaan penelitian adalah bagaimana atau mengapa, jika peneliti hanya memiliki sedikit peluang untuk mengontrol peristiwa yang akan diselidiki, dan jika fokus penelitian adalah fenomena kontemporer (masa kini) dalam konteks kehidupan nyata.. Studi kasus lebih disarankan untuk melacak peristiwa kontemporer, jika mereka berhubungan dengan

Metodologi kualitatif adalah metode penelitian yang menghasilkan data deskriptif dari orang-orang dan perilaku mereka yang dapat diamati, menurut Bogdan dan Taylor (1975:5). Menurut David Williams (1995), penelitian kualitatif adalah pengumpulan data dengan latar belakang ilmiah dan metode alamiah yang dilakukan oleh peneliti yang tertarik secara ilmiah. Menurut Moleong (2017), dalam penelitian kualitatif, wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen adalah metode yang paling umum digunakan.

1.8.2 Fokus Penelitian

Whitney (1960), metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Nazir (2013), metode deskriptif adalah suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif

ini untuk membuat deksripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan kurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antarfenomena yang diselidiki. Fokus penelitian ini adalah memberikan suatu batasan pada metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus membatasi objek yang diteliti, kemudian mencari data/informasi yang dianggap relevan oleh peneliti. Sugiyono (2011), menjelaskan bahwa fokus merupakan batasan dalam penelitian kualitatif. Fokus berisikan pokok masalah yang sifatnya masih umum.

Alasan peneliti memilih metode penelitian kualitatif-studi kasus adalah diharapkan peneliti mampu menggambarkan secara lebih mendalam dan fokus pada perspektif responsivitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah dengan menggunakan teori *responsive governance* oleh Zeithaml dalam Hardiyansyah (2011), mengemukakan bahwa merespon setiap aduan bagi masyarakat/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan; Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat; tepat dan cermat.

Mendasarkan hal tersebut, fokus penelitian adalah untuk menganalisis responsivitas Lapor Gub dalam menangani aduan dan untuk mengetahui faktor-faktor yang dapat menghambat responsivitas pemerintah Provinsi Jawa Tengah dalam menanggapi aduan masyarakat melalui kanal aduan Lapor Gub. Sehingga diharapkan melalui pengadopsian teori dari Hardiyansyah sebagai bahan pertimbangan peneliti atas kesesuaian terhadap suatu isu dan fenomena yang terjadi di lapangan.

1.8.3 Waktu dan Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilaksanakan pada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah dengan objek penelitian adalah responsivitas pengelolaan pengaduan pada sistem kanal aduan Lapor Gub. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan Maret hingga Mei 2024.

1.8.4 Fenomena Penelitian

Kismartini dan Irfan (2023), fenomena yang terjadi dalam lapangan bersifat menyeluruh dan tidak mudah untuk diuraikan antara satu dengan yang lainnya khususnya dalam penelitian kualitatif. Pemahaman peneliti terkait suatu masalah atau fenomena sebab-akibat yang terjadi di tempat penelitian terkait responsivitas

pemerintah melalui kanal aduan Lapor Gub di Pemerintah Provinsi Jawa Tengah masih kurang dikarenakan data atau informasi yang diperoleh penulis masih bersifat sementara atau belum pasti. Oleh karena itu, dalam proses penelitian, peneliti menggunakan pendekatan metode kualitatif-deskriptif untuk mengetahui gejala atau peristiwa yang sedang terjadi.

Menggali informasi dan data-data yang diperlukan nantinya adalah melalui pengamatan fenomena penelitian. Fenomena penelitian itu sendiri adalah sebagai *guidance* untuk menyiapkan daftar indikasi/gejala lapangan, untuk selanjutnya menjadi bahan penyusunan *interview guide*. Dalam hal ini, fenomena merupakan perumusan suatu masalah dan tujuan pada awal penelitian ini. Sehingga fenomena merupakan turunan dari tujuan awal penelitian ini dilakukan. Kemudian ada sub fenomena yang merupakan turunan dari teori yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah. Operasionalisasi merupakan aspek-aspek spesifik yang akan ditinjau lebih dalam di lapangan nantinya.

Berdasarkan topik faktor-faktor yang mempengaruhi responsivitas pemerintah melalui fenomena yang diamati dalam penelitian ini sebagai berikut :

Tabel 1.7
Fenomena Penelitian

No	Fokus Penelitian	Fenomena	Sub Fenomena
1	<i>Responsive Governance</i> dalam menangani aduan/laporan warga melalui kanal Lapor Gub	a. Kecepatan	Kecepatan rata-rata waktu respon/daya tanggap
		b. Kesesuaian	Standar Operasional Prosedur (SOP) Lapor Gub
		c. Ketepatan	Pelaporan aduan (SPAM, Ditolak, Bukan Wewenang)
2	Faktor penghambat responsivitas Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui Lapor Gub	a. Sumber Daya Manusia	Kurangnya responsivitas PIC (<i>Person In Charge</i>) pengelolaan aduan Lapor Gub
		b. Koordinasi Lintas Sektor	Kurang terkoordinasinya setiap aduan yang masuk melalui Lapor Gub

Sumber Data : Diolah oleh Peneliti, 2023.

1.8.5 Jenis dan Sumber Data

Yin (2022), bukti atau data untuk keperluan studi kasus bisa berasal dari enam sumber, yaitu : dokumen, rekaman arsip, wawancara, pengamatan langsung, observasi partisipan dan perangkat-perangkat fisik. Penggunaan keenam sumber ini memerlukan keterampilan dan prosedur metodologis yang berbeda-beda. Karena itu studi kasus mendasarkan diri pada teknik-teknik yang sama dengan kelaziman yang ada pada strategi historis, tetapi dengan menambahkan dua sumber bukti yang biasanya tak termasuk dalam para sejarawan, yaitu observasi dan wawancara sistematis. Selain sumber-sumber individual diatas, ada beberapa prinsip yang perlu diperhatikan dalam pengumpulan data studi kasus. Hal itu mencakup penggunaan : (1) berbagai sumber bukti yaitu bukti dari dua atau lebih sumber tetapi menyatu dengan serangkaian fakta atau temuan yang sama, (2) data dasar yaitu kumpulan formal bukti yang berlainan dari laporan akhir studi kasus yang bersangkutan dan (3) serangkaian bukti yaitu keterkaitan yang eksplisit antara pertanyaan-pertanyaan yang diajukan, data yang terkumpul dan konklusi-konklusi yang ditarik.

Moleong (2013: 157) berpendapat, menurut Lofland dan Lofland (1984: 47) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Arikunto (2013: 172), yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subjek dari mana data diperoleh.

Apabila peneliti menggunakan kuesioner atau wawancara dalam pengumpulan datanya, disebut responden. Apabila peneliti menggunakan teknik observasi, maka sumber datanya bias berupa benda, gerak atau gerak sesuatu. Apabila peneliti menggunakan dokumentasi, maka dokumen atau catatanlah yang menjadi sumber data. Keterangan singkat untuk ketiganya adalah sebagai berikut :

- a. *Person*, yaitu sumber data yang bisa memberikan data berupa jawaban lisan melalui wawancara atau jawaban tertulis melalui angket.
- b. *Place*, yaitu sumber data yang menyajikan tampilan berupa keadaan diam dan bergerak.

- c. *Paper*, yaitu sumber data yang menyajikan tanda-tanda berupa huruf, angka, gambar, atau simbol-simbol lain.

Dalam melakukan penelitian ini, penulis menggunakan sumber data baik primer dan sekunder. Data yang terkait primer (*person* dan *place*) yaitu berupa wawancara Kepala Bidang *E-Government* pada Dinas Kominfo Provinsi Jawa Tengah, staf pengampu yang membidangi pada kanal aduan Lapor Gub, Sekretaris dan Staf/admin Lapor Gub pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah. Staf pengampu (*Superadmin*) kanal aduan Lapor Gub dan warga/masyarakat yang menggunakan kanal aduan Lapor Gub. Guna memperoleh informasi secara akurat, penulis juga melakukan observasi (pengamatan) di lingkungan dimana penulis melakukan penelitian.

Menurut Kartono (1980:142) dalam Imam Gunawan (2013: 143) memberikan pengertian bahwa observasi ialah studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencacatan. Kemudian, dalam memperoleh data sekunder (*paper*), penulis memperoleh data yang berasal dari dokumentasi, data-data statistik, peraturan perundang-undangan, berita, literatur/jurnal dan sumber lain yang dapat menunjang proses penelitian ini.

1.8.6 Instrumen Penelitian

Tujuan penulis melakukan observasi (pengamatan) adalah untuk memberikan gambaran secara gamblang tentang fenomena-fenomena dari interaksi sosial yang terjadi pada daerah atau lingkungan dimana peneliti melakukan magang atau penelitian untuk memperoleh informasi dan data secara akurat, valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Dengan kata lain, penelitian observasi ini untuk menemukan makna kondisi nyata di lapangan.

Bambang Rudito dan Melia Famiola (2013: 82-84), menyatakan, kondisi nyata yang dialami peneliti pada dasarnya merupakan kondisi yang dialami informan (responden), kondisi yang dialami oleh warga komunitas atau masyarakat. Dari kondisi tersebut diabstraksikan atau disintesisikan untuk mencari pola-pola yang mendasari interaksi yang tampak. Dengan demikian, pola-pola tersebut dapat

dipahami melalui simbol-simbol yang digunakan atau yang terkandung dalam pola-pola tersebut.

Peran peneliti dalam melakukan observasi digambarkan atau dikategorisasikan oleh Junkers (1960) dan Gold (1958) dalam Bambang Rudito dan Melia Famiola (2013: 91-94), sebagai berikut :

a. Partisipasi penuh (*complete/full participation*)

Peneliti harus terlibat langsung dengan segala aktivitas yang ada dalam pranata sosial yang diamatinya, bertingkah bagaimana anggota dari pranat tersebut, namun tetap memiliki tujuan untuk melakukan penelitian.

b. Peserta sebagai pengamat (*participant as observer*)

Di mana anggota suatu pranata bertindak sebagai pengamat/peneliti. Peneliti mengamati suatu situasi yang sudah dikenalnya. Moleng (2017), peran peneliti/peserta sebagai pengamat dalam hal ini tidak sepenuhnya sebagai pemeranserta tetapi melakukan fungsi pengamatan. Ia sebagai anggota pura-pura, jadi tidak melebur dalam arti yang sesungguhnya. Peranan demikian masih membatasi para subjek menyerahkan dan memberikan informasi terutama yang bersifat rahasia.

c. Pengamat sebagai peserta (*observer as participant*)

Pada peran ini, di mana peneliti harus mengatur beberapa tindakan-tindakannya agar dapat memperoleh dan mengumpulkan data secara optimal (Hammersley dan Atkinson 1983: 94).

d. Sepenuhnya sebagai pengamat (*complete/full observer*)

Dalam peran ini peneliti tidak akan melakukan kontak langsung dengan obyek penelitiannya. Peran sebagai pengamat penuh berarti peneliti berada di dekat tempat kejadian, melihat, mengamati, mencatat, namun tidak terlibat dalam kejadian yang sedang diamati (Chadwick, dkk., 1991: 244-247).

Pada peran atau kategori diatas, maka penulis termasuk dalam kategori nomor 2, yaitu peserta sebagai pengamat (*participant as observer*), disebabkan peneliti juga ikut terlibat (tidak melebur/masuk dalam arti namun tidak sepenuhnya sebagai

pemeranserta). Peneliti dalam hal ini guna memperoleh data yang *valid* dan *reliable*, maka dari itu peneliti juga harus terlibat walaupun tidak sepenuhnya.

1.8.7 Pemilihan Informan

Untuk menentukan informan dalam penelitian ini, peneliti memilih teknik *Purposive Sampling*. Teknik *Purposive Sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti. Dalam teknik *Purposive Sampling* peneliti memilih subyek penelitian dengan tujuan untuk menentukan informan kunci (*key informan*) yang sesuai dengan fokus penelitian yang dilakukan secara sengaja tanpa dibuat-buat untuk mendapatkan kekuatan akurasi.

Sehingga dalam penelitian ini, peneliti dapat menentukan informan yang diinginkan sesuai kebutuhan informasi yang ingin didapatkan. Berdasarkan uraian tersebut, maka yang akan dijadikan subyek penelitian adalah :

- a. Kabid *E-Government* pada Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang memiliki tupoksi dalam penyelenggaraan *e-government* pada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah.
- b. Sekretaris pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Provinsi Jawa Tengah.
- c. Staf Pengampu (*superadmin*) Kanal aduan Lapor Gub Provinsi Jawa Tengah.
- d. Admin Pengampu Lapor Gub pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Prov. Jateng.
- e. Warga/masyarakat yang menggunakan kanal aduan Lapor Gub baik melalui *website* maupun aplikasi di *smartphone*.

1.8.8 Teknik Pengumpulan Data

Nazir (2011), pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Selalu ada hubungan antara metode mengumpulkan data dengan masalah penelitian yang ingin dipecahkan.

Riduwan (2010: 69), menyatakan bahwa metode pengumpulan data ialah teknik atau cara-cara yang dapat digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan

data. Metode (cara/teknik) menunjuk kata yang abstrak dan tidak diwujudkan dalam benda, tetapi hanya dapat dilihat penggunaannya melalui: angket, wawancara, pengamatan, ujian (tes), dokumentasi dan lainnya. Adapun teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan yaitu terdiri dari wawancara, observasi dan dokumentasi.

a. Wawancara

Menurut Yin (2022), wawancara dibagi menjadi beberapa fokus atau tujuan. Wawancara bisa mengambil beberapa bentuk. Yang paling umum, wawancara studi kasus bertipe *open-ended*, dimana peneliti dapat bertanya kepada responden kunci tentang fakta-fakta suatu peristiwa di samping opini mereka mengenai peristiwa yang ada. Tipe wawancara yang kedua adalah wawancara yang terfokus, dimana responden diwawancarai dalam waktu yang pendek. Wawancara tersebut bisa tetap *open-ended* namun pewawancara tak perlu mengikuti serangkaian pertanyaan tertentu. Tipe wawancara yang ketiga adalah memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang lebih terstruktur, sejalan dengan survei. Survei semacam itu dapat didesain sebagai bagian dari studi kasus.

Sejalan dengan Yin, menurut Moleng (2017), wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Patton (1980: 197), membagi beberapa jenis wawancara sebagai berikut :

- 1) Wawancara Pembicaraan Normal, jenis wawancara ini pertanyaan yang diajukan sangat bergantung pada spontanitas dalam mengajukan pertanyaan kepada terwawancara.
- 2) Wawancara dengan Petunjuk Umum, jenis wawancara ini mengharuskan pewawancara membuat kerangka dan garis besar pokok-pokoknya yang dirumuskan, tidak perlu ditanyakan secara berurutan.
- 3) Wawancara Baku Terbuka, jenis wawancara ini yang menggunakan seperangkat pertanyaan yang baku. Urutan pertanyaan, kata-katanya dan cara penyajiannya sama untuk setiap responden.

Berdasarkan dua pendapat diatas, metode pengumpulan data berupa wawancara yang digunakan peneliti dalam hal ini adalah dengan Wawancara Baku

Terbuka. Melalui wawancara baku terbuka, pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan akan lebih matang dan terstruktur sehingga dapat memperoleh data yang *valid* dan *realible*.

b. Observasi (Pengamatan)

Nazir (2011), pengumpulan data dengan observasi langsung atau dengan pengamatan langsung adalah cara pengambilan data dengan menggunakan mata tanpa ada pertolongan standar lain untuk keperluan tersebut. Adler & Adler (1987: 389) dalam Hasyim Hasanah (2017) menyebutkan bahwa observasi merupakan salah satu dasar fundamental dari semua metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif, khususnya menyangkut ilmu-ilmu sosial dan perilaku manusia. Yin (2022), observasi langsung adalah dengan membuat kunjungan lapangan terhadap situs studi kasus, peneliti menciptakan kesempatan untuk observasi langsung. Observasi semacam itu berperan sebagai sumber bukti lain bagi suatu studi kasus. Bukti observasi seringkali bermanfaat untuk memberikan informasi tambahan tentang topik yang akan diteliti.

c. Dokumentasi

Yin (2022), dokumentasi mengungkapkan tipe informasi ini bisa menggunakan berbagai bentuk dan hendaknya menjadi objek rencana-rencana pengumpulan data yang eksplisit. Jenis-jenis dokumen sebagai berikut : surat, agenda, dokumen-dokumen administratif, penelitian-penelitian resmi dan artikel di media masa. Untuk studi kasus, penggunaan dokumen yang paling penting adalah mendukung dan menambah bukti dari sumber-sumber lain.

(Husaini Usman dan Purnomo Setiady, 2009: 69), Teknik pengumpulan data dengan dokumentasi ialah pengambilan data yang diperoleh melalui dokumen-dokumen. Keuntungan menggunakan dokumentasi ialah biayanya relatif murah, waktu dan tenaga lebih efisien. Sedangkan kelemahannya ialah data yang diambil dari dokumen cenderung sudah lama, dan kalau ada yang salah cetak, maka peneliti ikut salah pula dalam pengambilan data.

Menurut pendapat Jonathan (2006: 225), kajian dokumen merupakan sarana pembantu peneliti dalam mengumpulkan data atau informasi dengan cara membaca surat-surat, pengumuman, ikhtisar rapat, pernyataan tertulis kebijakan tertentu dan

bahan-bahan tulisan lainnya. Metode pencarian data ini sangat bermanfaat karena dapat dilakukan tanpa mengganggu obyek atau suasana penelitian.

Jadi dapat disimpulkan, bahwa peneliti harus benar-benar memahami model atau metode pengumpulan data dengan baik dalam proses penelitian. Mengumpulkan data memang pekerjaan yang tidaklah mudah dikarenakan pengaruh atau faktor-faktor internal atau eksternal dalam proses memperoleh data. Maka dibutuhkan ketelitian, kehati-hatian dalam pengumpulan data karena nantinya juga akan berpengaruh kepada hasil dan kesimpulan pada akhir penelitian.

1.8.9 Teknik Analisis Data

Dalam proses menganalisis data, penulis harus dapat memperoleh suatu data yang *valid* dan *reliable*, karena dalam prosesnya dalam melakukan analisis data, diperlukan pengetahuan yang lebih luas dari peneliti untuk menganalisis data-data yang sudah dikumpulkan. Menganalisis data merupakan langkah yang kritis dalam suatu penelitian. Peneliti harus menemukan pola analisis mana yang akan digunakannya.

Yin (2022), analisis bukti (data) terdiri atas pengujian, pengkategorian, pentabulasian, ataupun pengombinasian kembali bukti-bukti untuk menunjuk proposi awal suatu penelitian. Menganalisis bukti studi kasus adalah suatu hal yang sulit karena strategi dan tekniknya belum teridentifikasi secara memadai di masa yang lalu. Dalam strategi seperti itu, tiga teknik analisis yang menentukan hendaknya dipergunakan yaitu penjodohan pola, pembuatan penjelasan dan analisis deret waktu. Sumadi (2010: 40), mengungkapkan data yang terkumpul lalu diolah. Pertama-tama data itu diseleksi atas dasar reliabilitasnya dan validitasnya. Data yang rendah reliabilitasnya dan validitasnya, data yang kurang lengkap digugurkan atau dilengkapi dengan substitusi. Selanjutnya data yang lulus dalam seleksi itu lalu diatur dalam table, matriks, dan lain-lain agar memudahkan pengelolaan selanjutnya.

Adapun langkah-langkah yang ditempuh dalam menganalisis data menurut Sugiyono (2012:247) :

a. Reduksi Data.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

b. Penyajian Data.

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Mendisplaykan data akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut. Dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan. Moleong (2017), analisis yang baik memerlukan pengelolaan data yang dilakukan secara efisien. Karena itu kita harus mencatat data dalam format yang memudahkan analisisnya.

c. Verifikasi.

Langkah ketiga dalam menganalisis data kualitatif menurut Miles and Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dengan demikian kesimpulan kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan rumusan masalah dalam penelitian kualitatif bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada dilapangan.