

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar atas hak-hak warga negara. Pelayanan publik dalam suatu negara dilakukan dalam berbagai hal meliputi pelayanan barang publik, pelayanan jasa publik, dan pelayanan administrasi. Seiring berkembangnya teknologi, administrasi yang semula mengharuskan tatap muka dan pengisian formulir secara manual sekarang dapat dilakukan secara *online*. Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi menimbulkan tuntutan akan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan public dan mendorong pemerintah untuk menciptakan pelayanan publik yang efektif dan efisien melalui inovasi-inovasi yang ada.

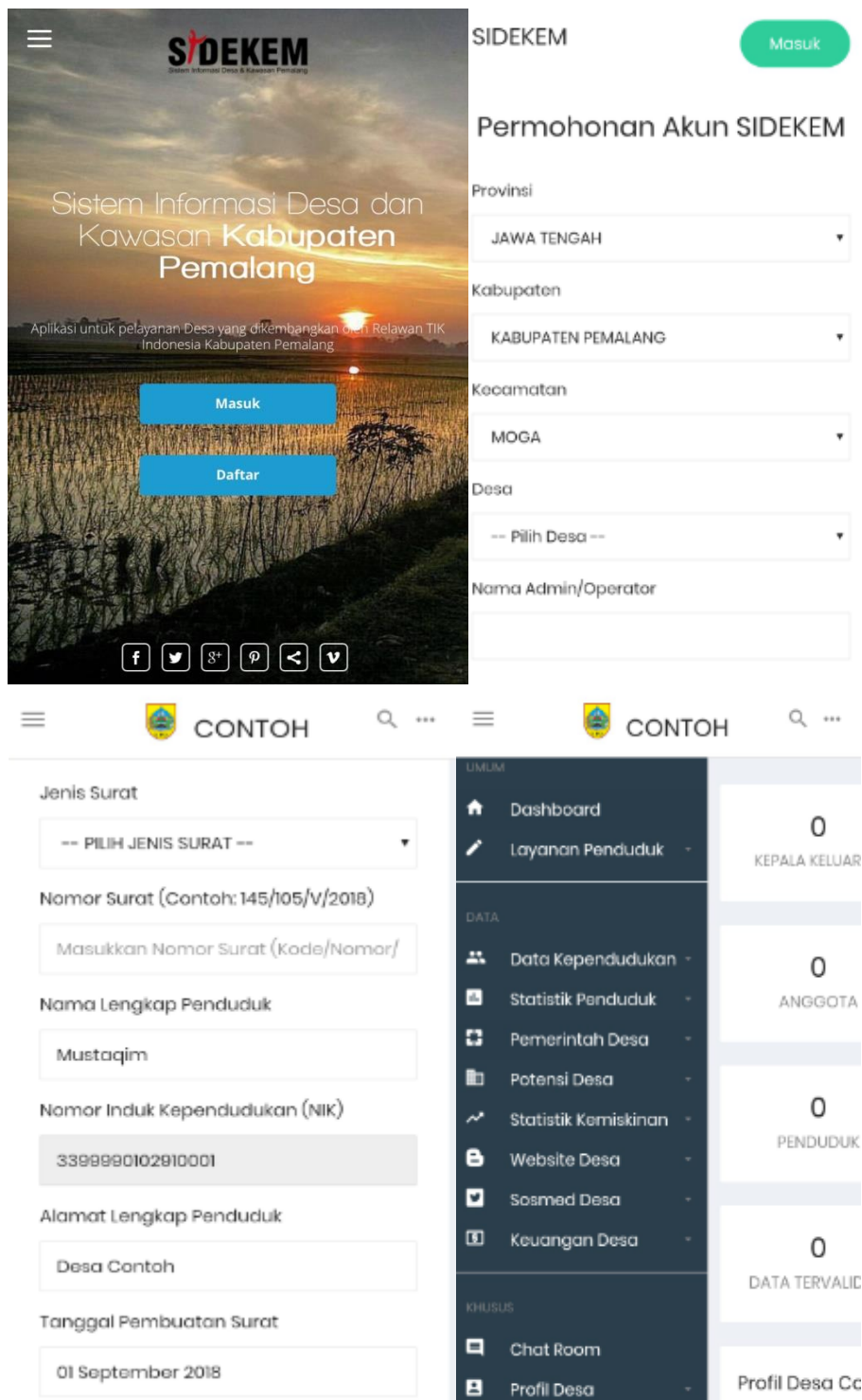
Terkait dengan pelayanan publik, inovasi pelayanan publik oleh pemerintah daerah Kabupaten Pemalang adalah salah satu contoh daerah yang dapat dijadikan teladan bagi daerah yang lain karena telah mengembangkan pelayanan publik berbasis teknologi sesuai dengan Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2004 tentang Desa dan Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2016 tentang Pengembangan Sistem Informasi Desa di Provinsi Jawa Tengah yaitu dengan adanya sebuah aplikasi bernama SIDEKEM (Sistem Informasi Desa dan Kawasan Pemalang) yang dikembangkan oleh Pusat Pemberdayaan Informatika dan Desa (PUSPINDES).

Aplikasi SIDEKEM merupakan sebuah Sistem Informasi Desa (SID) yang digunakan oleh desa-desa se-Kabupaten Pemalang untuk kegiatan pelayanan

masyarakat, dengan SIDEKEM pelayanan surat menyurat lebih mudah, lebih cepat, bahkan dengan penerapan SIDEKEM, maka akan tercipta database kependudukan yang valid, desa bisa mempunyai data digital desa yang bisa diakses kapan saja.

Manfaat diterapkannya SIDEKEM antara lain memudahkan Pemerintah Desa dalam mencari, memanggil, menyimpan dan mengolah data desa, meningkatkan kualitas pengelolaan data desa yang akurat dan terbaru secara berkala, memperluas jangkauan informasi, meningkatkan kualitas pelayanan administrasi desa, mempermudah akses informasi tentang desa, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintah.

Hingga kini SIDEKEM mengalami banyak perkembangan dari yang semula masih berbentuk desktop dan offline sehingga jika ingin mengakses aplikasi tersebut harus menginstall terlebih dahulu dan tidak memerlukan jaringan internet hingga SIDEKEM berkembang menjadi sebuah aplikasi berbasis website. Berikut tampilan website SIDEKEM:



**Gambar 1.1 Tampilan Awal SIDEKEM**

Sumber: <https://sidekem.pemalangkab.go.id/>

Masyarakat dapat mengajukan permohonan pelayanan melalui website dengan menggunakan menu pelayanan dan sub-menu pembuatan surat. Disamping itu juga terdapat layanan *SMS gateway* dan *Whatsapp Gateway* yaitu apabila masyarakat Kabupaten Pemalang memiliki kepentingan dan ingin mengurus surat-surat yang biasanya memakan waktu 1-3 hari hingga proses selesai, namun semenjak adanya SIDEKEM masyarakat dapat mengirim SMS atau chat melalui *whatsapp* yang ditujukan kepada nomor operator desa dengan mencantumkan format nama, nomor Kartu Tanda Penduduk (KTP) kemudian dalam waktu 1x24 jam surat yang diperlukan sudah dapat diambil di kantor balai desa yang bersangkutan. Namun jika masyarakat kesulitan melakukan pengajuan pelayanan secara *online* dari rumah, masyarakat juga dapat datang ke kantor balai desa terdekat karena disana terdapat fasilitas pendukung SIDEKEM yaitu berupa tablet yang dapat digunakan masyarakat untuk mengakses website SIDEKEM. Pelayanan ini telah diterapkan di semua kecamatan yang ada di Kabupaten Pemalang salah satunya yaitu Kecamatan Taman.

SIDEKEM dinilai berhasil membuat pelayanan publik dengan proses yang cepat dan memudahkan bagi masyarakat Kabupaten Pematang Jaya. Keberhasilan aplikasi SIDEKEM ini dibuktikan dengan prestasi yang diraih oleh PUSPINDES dalam penghargaan dunia pada *World Summit on the Information Society (WSIS) Prize 2018* dari *International Telecommunication Union (ITU)* Perserikatan Bangsa Bangsa (PBB) yang dinilai telah sukses dalam bidang teknologi, informasi dan komunikasi yang telah diterapkan.

Segala lapisan masyarakat memiliki kesempatan untuk dapat mendapatkan pelayanan SIDEKEM tersebut tanpa memandang usia, latar belakang pendidikan dan pekerjaan. Hal ini sesuai dengan prinsip pelayanan publik yaitu keadilan dalam hal ini standar pelayanan harus dapat diberikan dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat masyarakat tanpa membedakan status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

Bagi mereka yang melek digital kebanyakan datang dari generasi muda, cenderung mudah beradaptasi dengan perkembangan teknologi informasi yang ada, termasuk dalam layanan SIDEKEM ini. Lain halnya dengan lanjut usia yang mengalami kesulitan dalam mengakses teknologi informasi untuk mendapatkan pelayanan SIDEKEM. Hal ini sesuai yang diutarakan oleh salah satu lanjut usia di Kabupaten Pematang Jaya yang merasa kesulitan mengikuti perkembangan teknologi yang ada seiring dengan semakin bertambahnya usia.

Lanjut usia di Kabupaten Pemalang sendiri dari tahun ke tahun mengalami peningkatan populasi, hal ini ditunjukkan dengan tabel proyeksi penduduk Kabupaten Pemalang menurut kelompok umur dan jenis kelamin, 2010-2017 yang diunggah oleh BPS Kabupaten Pemalang.

**Tabel 1. Penduduk Kabupaten Pemalang Menurut Kelompok Umur dan Jenis Kelamin Tahun 2010-2017**

Kelompok Umur	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
0-4	57.994	57.736	57.271	56.779	56.252	55.714	54.845	54.031
5-9	58.437	58.013	57.743	57.514	57.241	56.815	56.581	56.131
10-14	59.964	59.670	59.156	58.474	57.800	57.272	56.859	56.601
15-19	55.626	55.863	56.152	56.389	56.508	56.485	56.260	55.834
20-24	48.946	48.770	48.885	49.135	49.453	49.727	50.060	50.443
25-29	49.146	48.355	47.402	46.500	45.793	45.437	45.348	45.542
30-34	49.606	49.276	48.956	48.551	48.020	47.275	46.546	45.663
35-39	47.633	47.589	47.538	47.520	47.489	47.460	47.151	46.858
40-44	45.728	45.810	45.767	45.641	45.475	45.298	45.265	45.225
45-49	41.658	42.322	42.874	43.311	43.630	43.828	43.915	43.884
50-54	33.899	35.346	36.608	37.713	38.694	39.582	40.224	40.764
55-59	25.456	26.655	28.059	29.552	30.979	32.233	33.620	34.836
60-64	20.019	20.595	21.250	22.042	23.040	24.281	25.440	26.794
65-69	16.170	16.511	16.859	17.226	17.618	18.047	18.588	19.199
70-74	12.269	12.559	12.829	13.093	13.359	13.636	13.944	14.257
75+	15.354	15.782	16.222	16.674	17.139	17.618	18.130	18.638
<b>TOTAL</b>	<b>637.905</b>	<b>640.852</b>	<b>643.571</b>	<b>646.114</b>	<b>648.490</b>	<b>650.708</b>	<b>652.776</b>	<b>654.700</b>

Sumber: BPS Kabupaten Pemalang

Meningkatnya jumlah lansia di Kabupaten Pemalang dari tahun ke tahun diakibatkan oleh peningkatan penghasilan, peningkatan status kesehatan dan gizi, serta perubahan pola hidup yang kemudian memicu peningkatan usia harapan hidup. Kecamatan Taman sendiri merupakan kecamatan yang memiliki jumlah lansia terbanyak di Kabupaten Pemalang. Berikut tabel jumlah lansia tiap kecamatan di Kabupaten Pemalang.

<b>Kecamatan</b>	<b>Jumlah Penduduk Lanjut Usia</b>
Ampel Gading	8737
Bantarbolang	8143
Belik	10937
Bodeh	6686
Comal	8962
Moga	7091
Petarukan	16994
Pulosari	5506
Randudongkal	11623
Taman	17519
Ulujami	11230
Warungpring	3819
Watukumpul	6481

Sumber: BPS Kabupaten Pemalang

Seiring dengan banyaknya jumlah lansia di Kecamatan Taman, pelayanan SIDEKEM kepada lanjut usia di Kecamatan Taman pun harus ditingkatkan agar kebutuhan lanjut usia atas pelayanan dapat terpenuhi dengan adanya SIDEKEM.

Pada umumnya, lanjut usia di Kecamatan Taman melakukan beberapa pelayanan di Balai Desa yaitu meliputi pelayanan administrasi seperti surat pengantar e-KTP, Surat Keterangan Waris dan Surat Keterangan Riwayat Tanah. Pelayanan-

pelayanan tersebut dapat dilakukan oleh lanjut usia dengan menggunakan SIDEKEM, karena SIDEKEM dapat mengakomodasi kebutuhan masyarakat desa terhadap pelayanan yang cepat dengan berbagai fitur yang dimilikinya seperti permohonan pelayanan pada website SIDEKEM, *SMS Gateway*, maupun *Whatsapp Gateway*.

Kebutuhan lanjut usia akan pelayanan memaksa mereka untuk dapat menggunakan teknologi pendukung pelayanan, sedangkan kebanyakan lanjut usia bergantung pada orang lain terlebih kepada generasi yang lebih muda untuk membantunya melakukan aktivitas seperti makan, minum, mandi, bepergian, membaca hingga kegiatan yang bersinggungan dengan teknologi seperti mengakses sebuah website. Lansia tidak dapat mengakses website sendiri dikarenakan sebagian dari mereka tidak memiliki kemampuan finansial untuk memiliki peralatan berteknologi, merasa tidak memiliki kemampuan untuk belajar mengenai hal-hal baru, sudah terbiasa menggunakan alat tradisional atau melakukan sesuatu secara manual, serta merasa belum membutuhkan (Kurniawan, 2017).

Menurut Shirley terdapat beberapa hambatan lansia dalam mengakses pelayanan berbasis teknologi yaitu perubahan penglihatan termasuk penurunan visual ketajaman mempengaruhi kemampuan untuk melihat objek dengan jelas, mengurangi kapasitas untuk fokus pada jarak dekat, atau meningkatkan kepekaan terhadap silau dari cahaya yang memantul atau bersinar ke dalam mata, penurunan koordinasi motorik sehingga lebih sulit untuk memindahkan *mouse*, menggulir ke bawah halaman web dan klik pada tautan ukuran standar (Becker, 2005). Leopondo et al



mengungkapkan hambatan yang dihadapi oleh lansia saat mengakses pelayanan berbasis teknologi yaitu ketakutan bahwa data pribadi mereka akan diretas, serta masalah formal atau konseptual yang mencegah mereka mengambil manfaat penuh dari situs web untuk melakukan berbagai tugas (Abad-alcalá *et al.*, 2017).

Kelompok pengguna lanjut usia di Kecamatan Taman mengungkapkan hambatan-hambatan yang mereka alami dalam menggunakan SIDEKEM diantaranya keterbatasan alat dan sarana untuk mengakses SIDEKEM seperti ponsel, penurunan kondisi fisik yang dialaminya seperti penurunan penglihatan dan pendengaran, serta keterbatasan pengetahuan karena latar belakang pendidikan serta buta huruf yang dialaminya.

Sebagai tanggapan dari berbagai hambatan yang dirasakan oleh lanjut usia di Kecamatan Taman Kabupaten Pematang Jaya dalam pelayanan SIDEKEM, Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya sebagai penyedia layanan SIDEKEM sudah seharusnya memberikan pelayanan yang optimal kepada lanjut usia agar kebutuhan lanjut usia akan pelayanan dapat terpenuhi.

Identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Lanjut usia kesulitan untuk mengakses SIDEKEM
2. Lanjut usia mengalami hambatan-hambatan untuk mengakses SIDEKEM karena keterbatasan alat dan sarana seperti ponsel, penurunan kondisi fisik yang dialaminya seperti penurunan penglihatan dan pendengaran, serta keterbatasan pengetahuan karena latar belakang

pendidikan serta buta huruf yang dialaminya.

Permasalahan di atas menjadi alasan pentingnya dilakukan penelitian untuk menjawab pertanyaan penelitian ini yaitu bagaimana pelayanan SIDEKEM kepada lanjut usia di Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pemberian layanan SIDEKEM kepada kelompok pengguna lanjut usia di Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang?
2. Bagaimana upaya Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam menghadapi hambatan-hambatan yang dialami oleh kelompok pengguna lanjut usia dalam pelayanan SIDEKEM?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis bagaimana pelayanan SIDEKEM yang diberikan kepada lanjut usia di Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang.
2. Untuk mengidentifikasi bagaimana upaya Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam menghadapi hambatan-hambatan yang dialami oleh kelompok pengguna lanjut usia dalam pelayanan SIDEKEM.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu pengetahuan dan wawasan mengenai teori-teori pelayanan publik terutama terkait pemberian pelayanan kepada kelompok pengguna lanjut usia.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat bagi:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat menerapkan ilmu pengetahuan yang telah diperoleh selama masa perkuliahan.

2. Instansi Terkait

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan mengenai bagaimana pemberian pelayanan SIDEKEM kepada kelompok pengguna lanjut usia di Kecamatan Taman Kabupaten Pematang Jaya.

3. Bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan mengenai pelayanan SIDEKEM kepada kelompok pengguna lanjut usia di Kecamatan Taman Kabupaten Pematang Jaya.

## 1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang pernah dilakukan sebelumnya menjadi referensi bagi penulis dalam melakukan penelitian ini. Penelitian-penelitian tersebut antara lain adalah sebagai berikut:

1. Shirley Ann Becker dalam penelitiannya *E-Government Usability for Older Adults* menunjukkan bahwa hambatan dapat dikaitkan dengan visi, kognisi, dan gangguan fisik yang terkait dengan proses penuaan normal. Perubahan penglihatan termasuk penurunan visual ketajaman mempengaruhi kemampuan untuk melihat objek dengan jelas, mengurangi kapasitas untuk fokus pada jarak dekat, atau meningkatkan kepekaan terhadap silau dari cahaya yang memantul atau bersinar ke dalam mata. Perubahan fisiologis ini, dan lainnya, berdampak pada kemampuan untuk melihat objek web dan membaca konten online. Penurunan koordinasi motorik sehingga lebih sulit untuk memindahkan mouse, gulir ke bawah halaman web, dan klik pada tautan ukuran standar. Penurunan tugas-tugas memori spasial seperti halnya kemampuan untuk melihat rincian informasi yang mengganggu. Akibatnya, skema navigasi yang rumit, kemampuan penelusuran yang dirancang buruk, dan laman web yang berantakan dapat mempengaruhi.
2. Leopoldo Abad-Alcalá, Carmen Llorente-Barroso, María Sánchez-Valle, Mónica Viñarás-Abad and Marilé Pretel-Jiménez dalam penelitiannya *Electronic Government And Online Tasks: Towards The Autonomy And*

*Empowerment Of Senior Citizens* menunjukkan bahwa hambatan yang dirasakan lansia saat mengakses e-government yaitu kecemasan umum yang menghambat lansia yang berkaitan dengan e-government, terutama ketakutan bahwa data pribadi mereka akan diretas, serta masalah formal atau konseptual yang mencegah mereka mengambil manfaat penuh dari situs web untuk melakukan berbagai tugas. Hal-hal yang disebutkan termasuk: waktu sesi terbatas, ketidakjelasan file digital, kompleksitas (dalam desain atau konten) dari web, kualitas buruk dari sistem yang digunakan, takut membuat kesalahan, verifikasi kode, nama pengguna, dan kata sandi yang harus digunakan, bahasa, kemungkinan hilangnya kontak fisik (nyata) ketika mendukung kehidupan *online* seseorang.

3. *Perceptions of Technology among Older Adults* oleh M. Heinz, P. Martin, J. Margrett et al, menunjukkan bahwa secara keseluruhan, lansia tidak memiliki bias negatif terhadap teknologi. Faktanya, orang dewasa yang lebih tua dalam penelitian ini sangat ingin menjelaskan bagaimana mereka menggunakan teknologi dalam kehidupan sehari-hari mereka dan menyatakan keinginan untuk mencari tahu tentang produk tambahan di pasar. Namun, kekhawatiran tentang teknologi dengan jelas dicatat dan sering disuarakan dalam masalah kegunaan dan frustrasi. Di masa depan, teknologi yang dikembangkan dan dipasarkan dengan mempertimbangkan orang dewasa yang lebih tua akan sangat berhasil dan

dapat membantu orang dewasa yang lebih tua mencapai kemandirian dan kualitas hidup yang lebih baik.

4. *The multi-dimensional Digital Divide : Perspectives from an e-government portal in Nigeria* oleh Olaseni Muritala Okunola, Jennifer Rowley \*, Frances Johnson Department, penelitian ini menunjukkan bahwa ada perbedaan digital yang signifikan antara pengguna di dalam dan di luar Nigeria dan antara mereka yang tinggal di pedesaan dan perkotaan Nigeria. Studi ini memberikan bukti lebih lanjut bahwa akses ke teknologi dan layanan online, secara umum, berada pada titik surut yang jauh lebih rendah, dibandingkan, misalnya di AS dan Inggris, dan bahwa hal ini memiliki konsekuensi terhadap frekuensi penggunaan layanan tersebut, apakah mereka menjadi perbankan online, belanja online atau e-government. Pengguna di Nigeria jauh lebih bergantung daripada pengguna di tempat lain yang menggunakan perangkat seluler dan kafe dunia maya untuk akses ke semua layanan online, termasuk e-government. Selain itu, pasokan listrik yang terputus-putus merupakan hambatan yang cukup besar untuk penggunaan layanan online.
5. *Senior Citizens' Acceptance of Information Systems : A study in the context of e-Government services* oleh Phang, C.W., J. Sutanto, A. Kankanhalli, L. Yan, B.C.Y. Tan, and H.H. Teo menunjukkan bahwa preferensi untuk kontak manusia tidak ditemukan terkait dengan kegunaan yang dirasakan. Alasan yang mungkin adalah bahwa warga

lanjut usia tidak lagi menghargai kontak manusia sebagai cara yang lazim untuk mendapatkan layanan. Ini mungkin karena kemerosotan umum dalam tingkat penghormatan yang mereka terima selama proses interaksi dengan personel layanan. Dari perspektif teori modernisasi [Cowgill dan Holmes 1972], masyarakat modern dan berorientasi ilmiah saat ini dapat memicu hilangnya status sosial warga senior karena pengetahuan dari buku sekarang dihargai lebih tinggi daripada pengetahuan yang diperoleh melalui pengalaman pribadi [Brown 1990]. Implikasi dari penurunan status sosial ini adalah bahwa lansia dapat menerima perlakuan yang lebih rendah kualitasnya dari petugas pelayanan ketika mendapatkan layanan dibandingkan ketika mereka masih muda atau dibandingkan dengan generasi muda saat ini. Dalam hal ini, preferensi warga senior untuk kontak manusia daripada komputer dalam mendapatkan layanan dapat berkurang dan dengan demikian, konstruksi ini mungkin tidak memiliki dampak yang signifikan pada kegunaan yang dirasakan dari layanan CPF *e-Withdrawal*.

6. Analisis Pemerintahan Dalam Pelayanan Publik Dengan Sistem Informasi Desa Dan Kawasan Pemasang (Sidekem) (Studi Kasus Di Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemasang) oleh Prima Suci Maharani menunjukkan bahwa terdapat faktor penghambat seperti Sumber Daya Manusia terlebih dalam mengaplikasikan SIDEKEM. Hadirnya SIDEKEM memberikan

dampak yang positif bagi masyarakat yang terbukti dari hasil perhitungan kuantitatif yang selalu didominasi dengan pernyataan “puas”

7. Pemanfaatan Teknologi oleh Orang Lanjut Usia di Yogyakarta oleh Restyandito, Erick Kurniawan menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi adopsi teknologi oleh orang lanjut usia adalah usia, jenis teknologi dan status ekonomi serta kesan manfaat dan kemudahan. Alasan utama orang lanjut usia yang tidak mau menggunakan teknologi adalah sebagai berikut: tidak memiliki kemampuan finansial untuk memiliki peralatan berteknologi, merasa tidak memiliki kemampuan untuk belajar mengenai hal-hal baru, sudah terbiasa menggunakan alat tradisional atau melakukan sesuatu secara manual, belum membutuhkan.

## **1.6 Tinjauan Pustaka**

### **1.6.1 Administrasi Publik**

Menurut Prajudi Atmosudirjo, dalam (Syafii, 2010) administrasi publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi, dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan. Menurut Edward H. Litchfield dalam (Syafii, 2010) administrasi publik adalah suatu studi mengenai bagaimana bermacam-macam badan pemerintah diorganisasikan, diperlengkapi dengan tenaga-tenaganya, dibiayai, digerakkan, dan dipimpin.



Menurut Nicholas Henry dalam (Keban, 2008) administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Rosenbloom dalam (Keban, 2008) memberi batasan administrasi publik sebagai pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi mandat pemerintah di bidang legislatif, eksekutif, dan yudikatif dalam rangka menjalankan fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Menurut definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan usaha praktik-praktik manajemen yang dilakukan oleh pemerintah demi tercapainya kebutuhan masyarakat.

### **1.6.2 Paradigma Administrasi Publik**

Thomas S. Khun (Syafii, 2010) mengatakan bahwa paradigma merupakan suatu cara pandang, nilai-nilai, metode-metode, prinsip dasar atau cara memecahkan suatu masalah, yang dianut suatu masyarakat ilmiah pada suatu masa tertentu.

#### **Paradigma New Public Service**

Pada tahun 2003 muncul paradigma yang oleh J. V. Denhart dan R. B. Denhart diberi nama New Public Service (NPS). Menurutnya administrasi publik harus:

1. Melayani warga masyarakat bukan pelanggan (*serve citizen, not customers*).

Kepentingan publik adalah hasil dari sebuah dialog tentang pembagian nilai dari pada kumpulan dari kepentingan individu. Oleh karena itu, aparaturnya pelayanan publik tidak hanya merespon keinginan pelanggan (customers) tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan antar warga negara

2. Mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*)

Administrasi publik harus memberi kontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan, membagi gagasan dari kepentingan publik, tujuannya adalah tidak untuk menemukan pemecahan yang cepat yang dikendalikan oleh pilihan-pilihan individu, lebih dari itu, adalah kreasi dari pembagian kepentingan dan tanggung jawab

3. Lebih menghargai kewarganegaraan daripada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*).

Kepentingan publik adalah lebih di majukan oleh komitmen aparaturnya pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti dari pada oleh gerakan para menejer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik yang menjadi milik mereka.

4. Berpikir strategis, dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*).

Pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa di capai secara lebih efektif dan berhasil secara bertanggung jawab mengikuti upaya bersama dan proses-proses kebersamaan.

5. Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah (*recognize that accountability is not simple*).

Aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik dari pada pasar. Mereka juga harus mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar-standar profesional dan kepentingan warga negara

6. Melayani daripada mengendalikan (*serve rather than steer*).

Semakin bertambah penting bagi pelayanan publik untuk menggunakan andil, nilai kepemimpinan mendasar dan membantu warga mengartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka lebih dari pada perusahaan untuk mengontrol atau mengendalikan masyarakat pada petunjuk baru

7. Menghargai orang, bukannya produktivitas semata (*value people, not just productivity*).

Organisasi publik dan kerangka kerjanya dimana mereka dimana mereka berpartisipasi dan lebih sukses dalam kegiatannya kalau mereka mengoperasikan sesuai proses kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang

Penelitian ini sesuai dengan paradigma New Public Service karena mengupayakan kepentingan publik dan adanya kesamaan hak diantara warga negara.

### **1.6.3 Manajemen Publik**

Menurut George Terry dalam (Syafii, 2010) *management is a process consisting of planning, organizing, actuating and controlling performed to determine and accomplish stated objective by the use of human being and other resources.*

Maksudnya, manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya. Menurut Prajudi, dalam (Ratminto, 2005) manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan dari semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu tujuan kerja tertentu.

Menurut George R. Terry dalam (Syahputra, 2016), prinsip-prinsip manajemen terdiri dari beberapa hal sebagai berikut :

1. Perencanaan (*Planning*), merupakan suatu proses menggambarkan dan merumuskan kegiatan-kegiatan yang akan dilaksanakan untuk mencapai hasil-hasil yang dikendaki, di mana dalam merumuskan suatu perencanaan harus dihubungkan dengan kenyataan yang ada dan terjadi. Suatu perencanaan yang baik, haruslah mengandung formulasi 5W + 1H

yaitu *What* (apa), *Who* (siapa), *Where* (dimana), *When* (kapan), *Why* (mengapa), *How* (bagaimana). Disamping itu perencanaan yang baik haruslah terdapat unsur-unsur yaitu adanya penyusunan rencana kerja dan penerapan tujuan.

2. Pengorganisasian (*Organizing*), merupakan suatu kegiatan dalam menentukan, mengelompokkan dan pengaturan berbagai kegiatan yang dianggap untuk mencapai tujuan. Di dalam suatu organisasi terdapat beberapa unsur yaitu adanya perincian kerja, penempatan dan pembagian tugas.
3. Pelaksanaan (*Actuating*), merupakan suatu tindakan untuk mengusahakan agar semua anggota kelompok berkenaan berusaha untuk mencapai sasaran agar sesuai dengan perencanaan manajerial dan usaha-usaha organisasi. Supaya pelaksanaan dapat berjalan dengan baik dan lancar maka diperlukan beberapa hal yang dapat menggerakkan seseorang untuk melakukan tindakan/pekerjaan yaitu adanya : kepemimpinan, motivasi, dan komunikasi.
4. Pengawasan (*Controlling*), merupakan salah satu fungsi manajemen yang bertujuan untuk menjamin agar pelaksanaannya berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dalam perencanaan. Pengawasan dapat diartikan sebagai suatu proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya, dan bila perlu mengoreksi dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula.

Dalam hal ini proses pengawasan ada tiga tahap yaitu menetapkan standar, melakukan penilaian, serta mengadakan tindakan perbaikan.

Menurut Overman dalam (Pasolong, 2017) mengemukakan bahwa manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi, dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* di satu sisi dengan SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik di sisi lain. J. Steven Ott, Albert C. Hide dan Jay M. Shafrits (Pasolong, 2017), berpendapat bahwa pada tahun 1990-an, manajemen publik mengalami masa transisi dengan beberapa isu terpenting yang akan sangat menantang, yaitu : Privatisasi sebagai suatu alternatif bagi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik; Rasionalitas dan akuntabilitas; Perencanaan dan kontrol; keuangan dan penganggaran; Produktivitas Sumber Daya Manusia.

Menurut Laurence Lynn (Wijaya, 2014) terdapat tiga kemungkinan dalam menggambarkan manajemen publik, yaitu sebagai seni (*art*), ilmu (*science*), dan profesi (*profession*). Manajemen Publik sebagai seni dapat diartikan sebagai aktivitas kreatif yang dilaksanakan oleh para praktisi tidak dapat dipelajari dengan cara “dihitung” artinya manajemen publik merupakan sebuah aktivitas yang memiliki tingkat fleksibilitas yang tinggi dan sangat tergantung dari situasi dan kondisi di mana beroperasi. Sedangkan manajemen publik sebagai ilmu dapat diartikan sebagai manajemen publik memerlukan sebuah analisis sistematis dengan menggunakan interpretasi dan eksplanasi. Sedangkan manajemen publik sebagai profesi Lynn

merujuk pada kelompok yang mendedikasikan dirinya kepada ilmu. Dapat disimpulkan bahwa manajemen publik merupakan proses pelaksanaan kegiatan tertentu oleh pemerintah yang saling berkaitan untuk pemenuhan kebutuhan publik, proses tersebut meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan.

#### **1.6.4 Pelayanan Publik**

Menurut Ivancevich, Lorenzi, Skinner, dan Crosby dalam (Ratminto, 2005) pelayanan adalah produk-produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan. Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam (Nasrudin, 2015) pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Sedangkan menurut Albercht dalam (Ibrahim, 2008) pelayanan dirumuskan sebagai *“a total organizational approach that makes quality of service as perceived by the customer, the number one driving force for the operation of the business”* yang dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan sebuah pendekatan yang membuahkan kualitas pelayanan yang berasal dari apa yang dirasakan pelanggan/masyarakat, dan pelayanan itu merupakan pendorong utama dalam operasionalisasi bisnis. Berdasarkan beberapa pendapat mengenai pelayanan yang ada, maka dapat diambil

kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan manusia baik yang berwujud maupun tidak berwujud yang selanjutnya akan memicu adanya pendapat pengguna layanan hingga memunculkan kualitas pelayanan. Menurut definisi tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang tidak kasat mata yang bertujuan untuk membantu atau mengatur barang dan atau jasa dari pihak satu ke pihak yang lain.

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan 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. Pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono dalam (Hardiansyah, 2018) didefinisikan sebagai pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Berdasarkan pengertian pelayanan publik di atas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu kegiatan pemenuhan kebutuhan publik dalam bentuk barang, jasa atau pelayanan administratif melalui suatu kegiatan pemberian jasa yang dilakukan oleh pemerintah atau swasta.



Terdapat beberapa prinsip standar pelayanan yang tercantum dalam PERMENPAN RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan, diantaranya yaitu :

1. Sederhana, dalam hal ini standar pelayanan harus ada kemudahan baik mudah dimengerti, diikuti, dilaksanakan, diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.
2. Partisipatif, dalam hal ini penyusunan standar pelayanan harus dibahas secara bersama dan melibatkan masyarakat serta pihak terkait hingga dapat tercipta keserasian hasil kesepakatan.
3. Akuntabel, dalam hal ini apapun yang termuat dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan sebagaimana mestinya.
4. Berkelanjutan, dalam hal ini standar pelayanan selalu disertai dengan perbaikan-perbaikan untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan.
5. Transparansi, dalam hal ini standar pelayanan harus dapat dengan mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan terutama masyarakat.
6. Keadilan, dalam hal ini standar pelayanan harus dapat diberikan dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat masyarakat tanpa membedakan status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### 1.6.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan Publik dalam (Ibrahim, 2008) diartikan sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan, di mana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Sedangkan Albrecht dan Zamke dalam (Dwiyanto, 2014) menyebutkan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan publik adalah hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi layanan, strategi, dan pelanggan. Dari beberapa pendapat mengenai kualitas pelayanan publik tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa yang dimaksud dengan kualitas pelayanan publik adalah penilaian mengenai pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan publik.

Kualitas pelayanan seharusnya dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dengan berfokus pada kepuasan masyarakat dalam mendapatkan suatu pelayanan. Lenvine dalam (Dwiyanto, 2014) mengemukakan bahwa terdapat tiga indikator yang dapat digunakan untuk menilai kualitas pelayanan publik, diantaranya yaitu :

- 1) *Responsiveness* (responsivitas), merupakan dayatanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan.
- 2) *Responsibility* (responsibilitas), yaitu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan

prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan

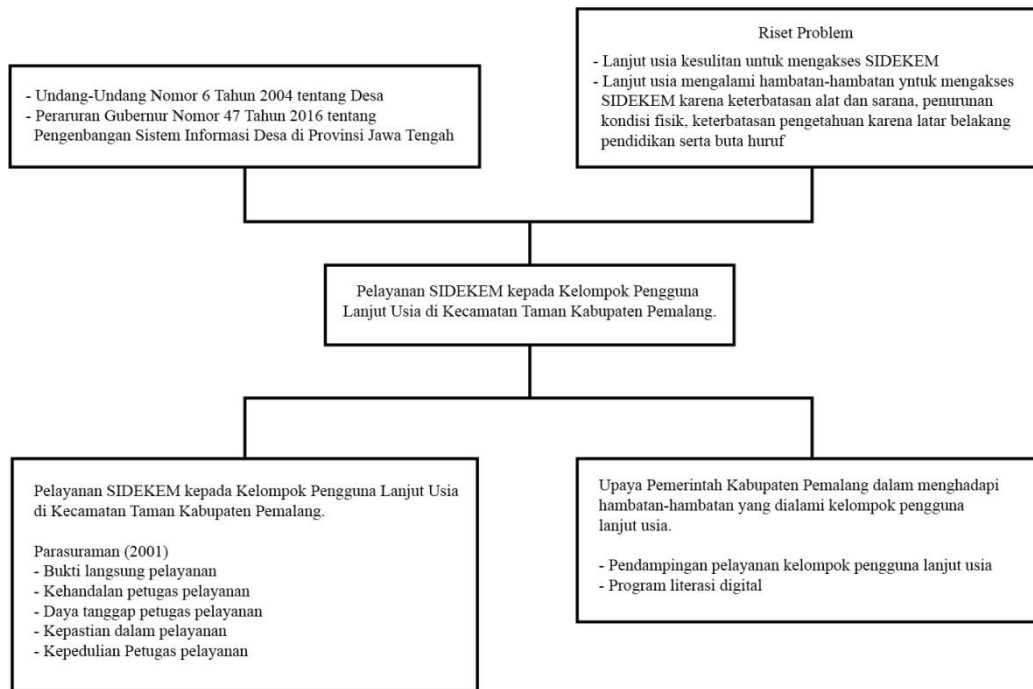
- 3) *Accountability* (akuntabilitas), yaitu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan stakeholder dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Parasuraman (Parasuraman, 2001) mengungkapkan ada lima penentu mutu pelayanan, yaitu meliputi:

1. *Tangibles* (berwujud/bukti langsung), yaitu fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yang meliputi fisik, perlengkapan/peralatan, personil/petugas dan sarana komunikasi.
  - a. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan
  - b. Kemudahan petugas dalam melayani pengguna layanan
  - c. Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan
2. *Reliability* (reliabilitas/kehandalan), yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani pengguna layanan
  - b. Kejelasan standar pelayanan
  - c. Keahlian/kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu
3. *Responsiveness* (daya tanggap/responsif), yaitu kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap.

- a. Respon/tanggapan dalam menanggapi keluhan-keluhan pengguna layanan
  - b. Kecepatan dan ketepatan petugas dalam melakukan pelayanan
  - c. Ketepatan waktu petugas dalam proses pelayanan
4. Assurance (jaminan) yaitu kemampuan dan keterampilan petugas, keramahan untuk menimbulkan kepercayaan dan keamanan.
- a. Kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan standar pelayanan
  - b. Jaminan tepat waktu dalam pelayanan oleh petugas
5. Empati (Emphaty), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memberi perhatian pribadi/peduli, memahami kebutuhan para pelanggan.
- a. Keramahan petugas dalam melayani pengguna layanan
  - b. Sikap sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan
  - c. Tidak adanya diskriminatif dalam proses pelayanan
  - d. Sikap menghargai pengguna layanan oleh petugas yang memberikan pelayanan

## **1.7 Kerangka Berpikir**



## 1.8 Fenomena Penelitian

Penelitian ini berusaha untuk menganalisis bagaimana pemberian pelayanan SIDEKEM kepada kelompok pengguna lanjut usia di Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang dan untuk mengidentifikasi bagaimana upaya Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam menghadapi hambatan-hambatan yang dialami oleh kelompok pengguna lanjut usia dalam pelayanan SIDEKEM. Fenomena penelitian adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik, merupakan penilaian mengenai pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan

publik. Indikator untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- 1) Bukti langsung pelayanan, meliputi fasilitas fisik yang ditawarkan kepada konsumen yaitu lanjut usia berupa perlengkapan/peralatan, personil/petugas dan sarana komunikasi dengan gejala sebagai berikut:
  - a. Kenyamanan tempat pelayanan SIDEKEM
  - b. Kedisiplinan petugas dalam melakukan pelayanan SIDEKEM
  - c. Kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan SIDEKEM
  - d. Kemudahan akses dalam permohonan pelayanan
- 2) Keandalan petugas pelayanan, meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan yang dapat dilihat dengan gejala sebagai berikut:
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani para lanjut usia
  - b. Kejelasan aturan mengenai standar pelayanan SIDEKEM
  - c. Keahlian/kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu yang berhubungan dengan SIDEKEM
- 3) Daya tanggap petugas pelayanan, meliputi kesigapan dan kecepatan penyedia jasa dalam menyelesaikan masalah dan memberikan pelayanan dengan cepat atau tanggap, dapat dilihat dengan gejala sebagai berikut:
  - a. Ketanggapan petugas dalam melayani lanjut usia dalam pelayanan SIDEKEM

- b. Kecepatan dan Ketepatan Petugas dalam Melakukan Pelayanan SIDEKEM
  - c. Respon petugas dalam menanggapi keluhan lanjut usia
- 4) Kepastian pelayanan, meliputi pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan dengan gejala sebagai berikut:
- a. Jaminan ketepatan waktu pemberian pelayanan SIDEKEM
  - b. Kepastian biaya administrasi pelayanan SIDEKEM
  - c. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan SIDEKEM
- 5) Kepedulian petugas pelayanan, meliputi kemudahan petugas pelayanan SIDEKEM dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, memberi perhatian pribadi/peduli, memahami kebutuhan para lanjut usia. Kepedulian petugas pelayanan SIDEKEM dalam memberikan pelayanan kepada lanjut usia dapat dilihat dari:
- a. Petugas pelayanan SIDEKEM yang mengutamakan kepentingan publik
  - b. Petugas pelayanan SIDEEM yang bersifat adil dan tidak diskriminatif

## 2. Upaya Pemerintah,

## **1.9 Metode Penelitian**

### **1.9.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif memiliki kelebihan yaitu adanya fleksibilitas yang tinggi bagi peneliti ketika menentukan langkah penelitian. Dalam penelitian kualitatif peran teori tidak sejelas seperti dalam penelitian kuantitatif karena modelnya induktif yakni dengan urutan (1) mengumpulkan informasi (2) mengajukan pertanyaan-pertanyaan, (3) membangun teori, (4) mencari pola-pola (teori), dan (5) membangun sebuah teori atau membandingkan pola dengan teori-teori lain (Alwasilah, 2008).

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe deskriptif yang bertujuan untuk memperoleh gambaran masalah mengenai bagaimana pelayanan SIDEKEM kepada kelompok pengguna lanjut usia di Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang serta mengidentifikasi bagaimana upaya Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam menghadapi hambatan-hambatan yang dialami oleh kelompok pengguna lanjut usia dalam pelayanan SIDEKEM.

### **1.9.2 Situs Penelitian**

Situs penelitian menetapkan tempat atau wilayah dimana penelitian akan dilaksanakan. Situs penelitian ini adalah Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Pemalang, pihak PUSPINDES Kabupaten Pemalang, Kecamatan Taman.



### 1.9.3 Subyek Penelitian

Subjek penelitian dalam hal ini adalah individu atau kelompok yang diharapkan mampu menceritakan sesuatu yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti atau yang biasa disebut dengan informan. Teknik pemilihan informan yang dipergunakan penulis dalam penelitian ini adalah *purposive, purposive sampling* menurut Sugiyono adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2015). *Purposive sampling* memiliki kata kunci: kelompok yang dipertimbangkan secara cermat (intuisi) dan kelompok terbaik (yang dinilai akan memberikan informasi yang cukup) yang mempunyai kapasitas dan sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan berdasarkan tujuan penelitian untuk dipilih menjadi informan penelitian. Dalam penelitian ini, jumlah informan yang dibutuhkan tidak dapat ditetapkan sejak awal dalam pembuatan rancangan penelitian. Dengan demikian jumlah informan dalam penelitian ini bisa sedikit atau banyak sesuai kondisi lapangan.

Informan yang dipilih dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Kasie Pengembangan Informasi Desa pada bidang Pembangunan Informasi Desa dan Perkembangan Kawasan Desa Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pematang Jaya.
2. Perwakilan dari PUSPINDES
3. Sekretaris Kecamatan dari Kecamatan Taman
4. Admin SIDEKEM
5. Lanjut usia di wilayah Kecamatan Taman

#### **1.9.4 Jenis Data**

Data yang digunakan dalam penelitian kualitatif ialah berupa kata-kata, gambar dan bukan angka (Meleong, 2011), dengan demikian jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah berupa data yang berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, dokumen pribadi dan dokumen resmi lainnya yang menggambarkan mengenai bagaimana pelayanan SIDEKEM kepada kelompok pengguna lanjut usia di Kecamatan Taman Kabupaten Pematang Jaya.

#### **1.9.5 Sumber Data**

Sumber data terbagi menjadi dua yaitu Data Primer dan Data Sekunder (Ikbar, 2012). Adapun sumber data yang digunakan untuk membantu penelitian ini yaitu sebagai berikut:

a. Data primer

Merupakan data diperoleh langsung dari lapangan atau objek penelitiannya secara langsung. Data tersebut diperoleh dari jawaban langsung informan baik dari Kasie Pengembangan Informasi Desa pada bidang Pembangunan Informasi Desa dan Perkembangan Kawasan Desa Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pematang Jaya, perwakilan dari PUSPINDES, sekretaris Kecamatan dari Kecamatan Taman, admin SIDEKEM, serta lanjut usia di wilayah Kecamatan Taman.

b. Data sekunder

Merupakan data yang disusun dan dikumpulkan melalui studi kepustakaan terkait masalah yang diteliti. Data sekunder pada penelitian ini adalah data dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Pemalang dan PUSPINDES, peraturan perundang-undangan yang berlaku mengenai, buku, serta studi pustaka yang mendukung penelitian

#### **1.9.6 Teknik Pengumpulan Data**

Sugiyono mengemukakan bahwa teknik pengambilan data dapat dilakukan melalui beberapa tahap (Sugiyono, 2015).

a. Observasi

Stutrisno Hadi mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan. Teknik pengumpulan data dengan observasi digunakan untuk penelitian yang berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja gejala-gejala alam dan responden yang diamati tidak terlalu besar.

b. Wawancara

Sugiyono mengemukakan bahwa metode wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan ketika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari informan yang lebih

mendalam. Penulis melakukan wawancara ini dengan tatap muka serta wawancara virtual terhadap informan yang telah ditentukan sebelumnya.

c. Dokumentasi

Sugiyono mengemukakan bahwa dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang.. Dokumen yang digunakan penulis adalah dokumen regulasi, buku panduan SIDEKEM, dokumentasi kegiatan PUSPINDES.

### **1.9.7 Analisis Data**

Teknik Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data kedalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari kemudian membuat kesimpulan (Sugiyono, 2015). Adapun teknik atau tata urutan yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data). Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, mencari tema dan mencari polanya. Adapun dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya.

2. *Data Display* (Penyajian Data). Penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk table, grafik, pie chart, pictogram, uraian singkat, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Adapun dengan demikian akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.
3. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi). Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat dan mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi, apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan ialah kesimpulan yang kredibel. Kesimpulan mungkin dapat menjawab rumusan masalah, tetapi mungkin juga tidak, karena masalah dan rumusan masalah masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan. Kesimpulan merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang, sehingga setelah diteliti menjadi jelas yang dapat berupa hubungan kausal, hipotesis atau teori.

### 1.9.8 Kualitas Data

Sugiyono menyatakan uji keabsahan data dalam penelitian lebih fokus kepada uji validitas dan reabilitas (Sugiyono, 2015). Salah satu teknik untuk menguji keabsahan data adalah dengan menggunakan teknik triangulasi.

Alwasilah juga mengemukakan bahwa untuk mendapatkan data yang lengkap, para peneliti menggunakan teknik *triangulation* (triangulasi) yakni kombinasi metodologi untuk memahami satu fenomena. Dalam penelitian kualitatif, triangulasi ini merujuk pada pengumpulan informasi (data) sebanyak mungkin dari berbagai sumber (manusia, latar, dan kejadian) melalui berbagai metode (Alwasilah, 2008).

Triangulasi ini menguntungkan peneliti dalam dua hal yaitu, (1) mengurangi resiko terbatasnya kesimpulan pada metode dan sumber data tertentu, dan (2) meningkatkan validitas kesimpulan sehingga lebih merambah pada ranah yang lebih luas. Dengan kata lain bias yang melekat (*inheren*) pada satu sumber data, peneliti, dan metode tertentu akan ternetralisir oleh informasi yang digali dari sumber data, peneliti, dan metode lain (Alwasilah, 2008).

Sugiyono menguraikan tiga jenis teknik triangulasi (Sugiyono, 2015) sebagai berikut:

- 1) Triangulasi sumber adalah menguji kredibilitas data dengan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.

- 2) Triangulasi teknis yakni menguji keabsahan data dengan mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Misalnya mengecek data hasil wawancara dengan observasi atau dokumentasi.
- 3) Triangulasi waktu, yaitu menguji keabsahan data yang diperoleh dalam waktu yang berbeda. Contohnya menguji data yang diperoleh dari narasumber yang sama dalam waktu yang berbeda.

Berdasarkan uraian di atas, dalam penelitian ini menguji keabsahan data menggunakan teknik triangulasi sumber dan teknis, dimana penelitian ini mengecek data yang diperoleh dari satu narasumber dengan narasumber lainnya. Data hasil pengecekan itu selanjutnya diuraikan untuk dapat ditarik kesimpulan.