

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, dibutuhkan kebijakan yang sesuai sehingga kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi. Sebuah kebijakan dapat dikatakan berhasil apabila dapat diimplementasikan serta masyarakat menerima dampak positif dari implementasi kebijakan tersebut. Pemenuhan masyarakat yang semakin beragam dan bervariasi seiring berkembangnya zaman diperlukan juga cara baru sebagai metode dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kemajuan teknologi pun dinilai dapat menjadi salah satu solusi implementasi kebijakan dengan menerapkan efektivitas dan efisiensi. Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat, keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi *online*, perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada Instansi Pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman.

Dengan mengingat dan menimbang regulasi Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018 Nomor 110 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan yang berisi mengenai kebijakan yang telah dikeluarkan oleh pejabat setempat dengan memanfaatkan kemajuan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Inovasi yang ada diperaturan gubenur tersebut dimanfaatkan dan dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta yaitu berupa *Aplikasi Alpukat Betawi*. Alpukat Betawi merupakan singkatan dari akses langsung pelayanan dokumen kependudukan cepat dan akurat. Alpukat Betawi adalah kanal pelayanan bagi

warga DKI Jakarta untuk mengakses langsung pengajuan pelayanan administrasi kependudukan. Aplikasi ini disediakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta khusus bagi warga DKI dalam memproses pengajuan pelayanan administrasi kependudukannya secara digital, mudah, cepat dan akurat. Dokumen ini ditujukan untuk membantu pengguna dalam menjalankan aplikasi sesuai prosedur yang ada. Dan diharapkan dapat dijadikan panduan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi saat penggunaan aplikasi. Aplikasi ini sudah tersedia di *platform google play store* untuk perangkat *android* dan juga *platform app store* untuk perangkat *ios*, sehingga semua kalangan masyarakat dapat menggunakan aplikasi ini untuk mendapatkan layanan administrasi kependudukan secara *online*. Proses baru dalam pelayanan administrasi kependudukan yang sudah menggunakan aplikasi secara *online* menjadi hal yang lumrah khususnya di Provinsi DKI Jakarta.

Aplikasi ini memiliki tujuan yaitu memudahkan masyarakat untuk mengurus dokumen administrasi kependudukan secara *online*. Dokumen mentah administrasi kependudukan yang diajukan oleh masyarakat ke *Aplikasi Alpukat Betawi* akan diterima oleh masing – masing kelurahan lalu diproses oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta khususnya Bagian Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan. Setelah proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan yang diajukan telah melewati beberapa proses tahapan, hasil dokumen administrasi kependudukan tersebut akan dikembalikan ke masyarakat yang telah mengajukan dokumen administrasi kependudukan tersebut melalui *Aplikasi Alpukat Betawi*. Setelah menerima dokumen administrasi

kependudukan secara *online* di Aplikasi, masyarakat dapat merujuk kepada kelurahan masing – masing untuk mengikuti proses pencetakan hasil fisik dokumen administrasi kependudukan. Hasil fisik ini dapat dipergunakan untuk tujuan masing–masing masyarakat. Proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan ini melalui sebuah sistem bernama SIAK yang memiliki kepanjangan yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan. Di dalam SIAK, terdapat ribuan bahkan jutaan informasi kependudukan yang bersangkutan langsung dengan pihak yang mengajukan dokumen administrasi kependudukan. Provinsi DKI Jakarta yang terbagi menjadi 6 wilayah Kota Administratif yakni : Kota Jakarta Timur, Kota Jakarta Pusat, Kota Jakarta Barat, Kota Jakarta Selatan, Kota Jakarta Utara, dan Kepulauan Seribu memiliki operator masing – masing dalam pengoperasian *Aplikasi Alpukat Betawi*. Dinas Kependudukan dan Provinsi DKI Jakarta juga bekerja sama dengan masing - masing suku dinas kota administratif untuk mengelola data kependudukan dalam pelayanan di *Aplikasi Alpukat Betawi*. Selain suku dinas kota administratif, terdapat pula kelurahan yang tersebar di semua wilayah Provinsi DKI Jakarta sebagai pintu awal dalam penerimaan data serta dokumen administrasi kependudukan.

**Tabel 1. 1 Jumlah Penduduk Di Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022**

No.	Nama Kabupaten/Kota	Jumlah Penduduk
1.	Jakarta Timur	3,298,225
2.	Jakarta Barat	2,607,909
3.	Jakarta Selatan	2,401,763
4.	Jakarta Utara	1,873,064
5.	Jakarta Pusat	1,106.293
6.	Kepulauan Seribu	30,017
	Jumlah Total Penduduk	11,317,271

Sumber: Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022

Alasan mengapa peneliti mengambil lokasi penelitian adalah dapat terlihat dari tabel di atas yang menunjukkan data jumlah penduduk di Provinsi DKI Jakarta. Terlihat jumlah penduduk di Kota Jakarta Timur memiliki jumlah yang paling banyak diantara kota-kota lainnya. Dengan jumlah penduduk yang sangat banyak tentu masalah kependudukan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Jakarta Timur lebih banyak dan bervariasi. Jumlah penduduk yang telah disajikan tentu memiliki jenis data kependudukan tersendiri yang dibagikan berdasarkan kualifikasi seperti: jenis kelamin, usia produktif, tingkat pendidikan akhir penduduk, jenis pekerjaan, dan sebagainya. Setiap kualifikasi yang telah disebutkan tersebut tentu memiliki dokumen administrasi masing-masing sesuai dengan kebutuhan dan tujuan masyarakat dalam menggunakannya. Jumlah penduduk di suatu kota tentu mempengaruhi kinerja dari institusi terkait yang berwenang dalam mengurus bagian kependudukan. Dalam penelitian ini, *Aplikasi Alpukat Betawi* menjadi implementasi kebijakan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai aplikasi yang melayani penduduk dalam mengurus proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan. Dalam melayani masyarakat mengenai pelayanan dokumen administrasi kependudukan, Implementasi Kebijakan Penerapan Aplikasi Alpukat Betawi belum dapat berjalan secara optimal. Hal ini pun didukung oleh data-data sekunder yang telah disajikan oleh peneliti berikut ini.

**Tabel 1. 2 Pendidikan Akhir Penduduk Di Kota Jakarta Timur Tahun 2022**

No.	Pendidikan Akhir Penduduk	Jumlah Penduduk
1.	SLTA / Sederajat	621,412
2.	Tidak / Belum Sekolah	235,264
3.	SLTP / Sederajat	205,816
4.	Diploma IV / Strata 1	182,697
5.	Belum tamat SD / Sederajat	156,083
6.	Tamat SD / Sederajat	131,731
7.	Akademi / Diploma III / S. Muda	76,117
8.	Strata II	13,955
9.	Diploma I/II	8,348
10.	Strata III	609

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa tingkat pendidikan akhir penduduk terbanyak di Kota Jakarta Timur ditempati oleh lulusan SLTA/SMU sederajat. Sedangkan untuk tingkat pendidikan akhir penduduk paling sedikit ditempati oleh lulusan Strata III. Di dunia kerja pada masa sekarang ini yang rata-rata membutuhkan ijazah D3 atau S1 untuk penduduk Kota Jakarta Timur masih belum menunjukkan angka yang signifikan. Dalam melanjutkan pendidikan maupun ingin mencari pekerjaan, dokumen administrasi kependudukan menjadi salah satu syarat administrasi yang sangat penting.

**Tabel 1. 3 Kelompok Umur Penduduk Di Kota Jakarta Timur Tahun 2022**

No.	Kelompok Umur Penduduk	Jenis Kelamin	
		Laki – Laki	Perempuan
1.	00 – 04	127, 637	118, 839
2.	05 – 09	144, 928	135, 788
3.	10 – 14	144, 497	135, 457
4.	15 – 19	131, 874	125, 001
5.	20 – 24	130, 089	124, 463
6.	25 – 29	123, 949	128, 168
7.	30 – 34	124, 946	129, 221
8.	35 – 39	138, 170	140, 541
9.	40 – 44	139, 142	142, 202
10.	45 – 49	123, 631	122, 718
11.	50 – 54	105, 913	103, 796
12.	55 – 59	78, 523	80, 433
13.	60 – 64	56, 467	62, 227
14.	65 – 69	36, 498	39, 383
15.	70 -74	20, 784	23, 033
16.	75 +	15, 618	20, 762

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022

Menurut tabel di atas menunjukkan bahwa rata-rata kelompok umur penduduk di Kota Jakarta Timur yang paling banyak adalah jenjang umur 05-09 hingga 40-44 tahun. Di jenjang kelompok umur tersebut membuktikan bahwa masyarakat Kota Jakarta Timur masih produktif dalam dunia kerja. Dengan penduduk yang masih produktif dalam dunia kerja, pengurusan dokumen administrasi kependudukan akan menjadi salah satu kebutuhan masyarakat untuk mengurus berbagai hal tak hanya urusan pekerjaan namun urusan kehidupan rumah tangga.

**Tabel 1. 4 Jumlah Penduduk Di Kota Jakarta Timur Tahun 2022**

No	Jenis Kelamin	Jumlah Penduduk
1.	Laki – laki	1.642.684
2.	Perempuan	1.632.032
Total Jumlah Penduduk		3.274.716

Sumber : Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022

Menurut tabel di atas dapat menunjukkan bahwa jumlah penduduk Kota Jakarta Timur berdasarkan jenis kelamin didominasi oleh jenis kelamin laki-laki. Hal ini membuktikan bahwa angka warga yang berjenis kelamin laki-laki memiliki potensi lebih besar dalam mengurus dokumen administrasi kependudukan berdasarkan jumlah yang ada sehingga perlu perhatian dalam hal ini.

**Tabel 1. 5 Jenis Pekerjaan Penduduk Di Kota Jakarta Timur Tahun 2022**

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah
1.	Wiraswasta	1.111.275
2.	Pelajar/Mahasiswa	868.532
3.	Lainnya	597.090
4.	Belum/Tidak Bekerja	518.756
5.	Aparatur/Pejabat Negara	93.206
6.	Tenaga Pengajar	37.230
7.	Pensiunan	32.385
8.	Tenaga Kesehatan	14.057
9.	Agama dan Kepercayaan	1.285
10.	Pertanian/Peternakan	856
11.	Nelayan	44

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jenis pekerjaan penduduk yang memiliki jumlah paling banyak adalah wiraswasta. Sedangkan jenis pekerjaan penduduk yang paling sedikit adalah nelayan. Jumlah wiraswasta di Kota Jakarta Timur cukup mendominasi jenis pekerjaan dibanding jenis pekerjaan yang lainnya.



**Tabel 1. 6 Usia Anak ( 0-17 Tahun ) Di Kota Jakarta Timur Tahun 2022**

No.	Usia Anak	Jenis Kelamin	
		Laki - Laki	Perempuan
1.	00 – 02	70,084	65,195
2.	03 – 05	85,036	79,707
3.	06 – 08	87,413	82,021
4.	09 – 11	89,242	82,978
5.	12 – 14	85,287	80,183
6.	15 – 17	78,755	74,082

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa usia anak (0-17 tahun) di Kota Jakarta Timur didominasi oleh rentang umur 03-05 hingga 12 -14 tahun. Hal ini membuktikan jumlah anak-anak yang masih belum menginjak jenjang sekolah dasar sampai belum menginjak jenjang sekolah menengah atas mendominasi.Keperluan pengurusan dokumen administrasi kependudukan khususnya anak di usia 0-17 cukup banyak jenisnya. Terlebih untuk anak yang hendak masuk sekolahakan membutuhkan akta kelahiran. Setelah masuk ke jenjang pendidikan, anak- anak membutuhkan KIA ( Kartu Identitas Anak) sebagai dokumen penting dalam pengurusan administrasi di sekolahnya.

**Tabel 1. 7 Usia Kerja Produktif Di Kota Jakarta Timur Tahun 2022**

No.	Usia Tenaga Kerja	Jenis Kelamin	
		Laki - laki	Perempuan
1.	15 – 19	131,874	125,001
2.	20 – 24	130,089	124,463
3.	25 – 29	123,949	128,168
4.	30 – 34	124,964	129,221
5.	35 – 39	138,170	140,541
6.	40 – 44	139,142	142,202
7.	45 – 49	123,631	122,718
8.	50 – 54	105,913	103,796
9.	55 – 59	78,523	80,433
10.	60 – 64	56,467	62,227

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa usia kerja produktif di Kota Jakarta Timur didominasi oleh rentang umur 15-19 tahun hingga 45-49 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata usia pekerja di Kota Jakarta Timur dimulai dari umur 15 tahun hingga umur 49 tahun. Untuk rentang umur 55-59 tahun hingga 60-64 tahun masih terdapat angka kerja produktif yang nyatanya untuk usia 60-64 tahun telah memasuki fase lanjut usia. Fase produktif dalam hal usia kerja akan berdampak pada administrasi kependudukan. Setelah mencapai usia produktif, warga akan melanjutkan tahap berkeluarga setelah mendapatkan

penghasilan tetap. Tentu dokumen administrasi kependudukan yang dikeluarkan akan cukup banyak mengingat akan memiliki keluarga baru seperti istri, anak.

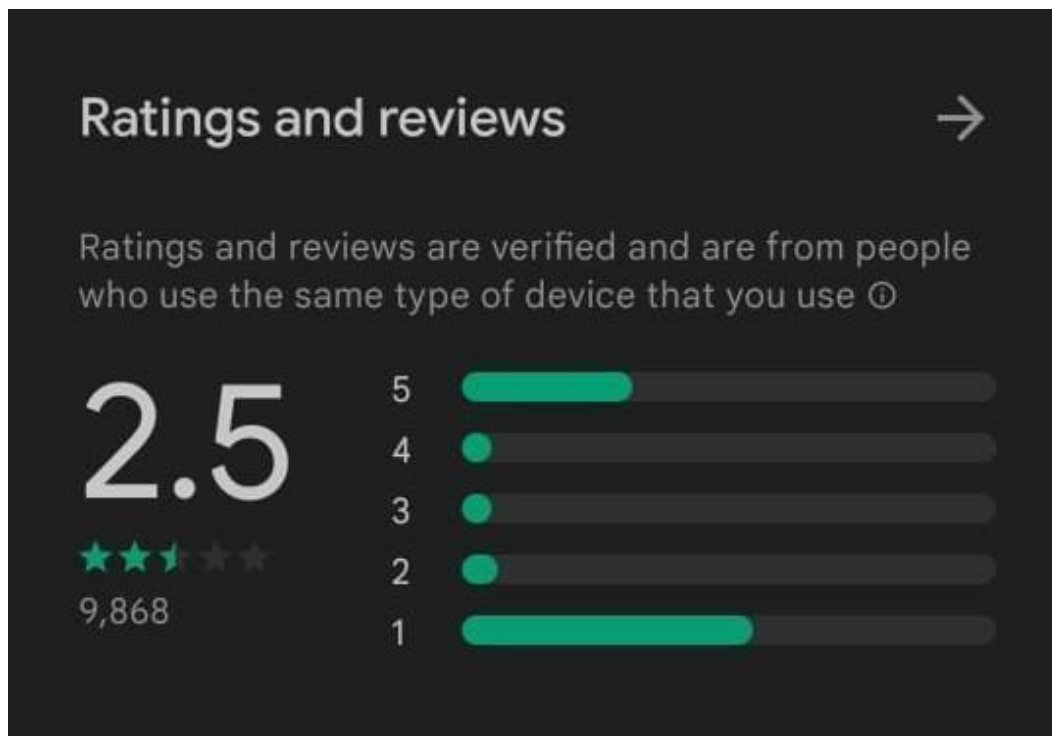
**Tabel 1. 8 Usia Wajib Ktp Di Kota Jakarta Timur Tahun 2022**

No.	Jenjang Usia	Jenis Kelamin	
		Laki - Laki	Perempuan
1.	15 – 19	89,646	85,321
2.	20 – 24	130,089	124,463
3.	25 – 29	123,949	128,168
4.	30 – 34	205,443	211,052
5.	35 – 39	57,691	58,710
6.	40 – 44	139,142	142,202
7.	45 – 49	123,631	122,718
8.	50 – 54	105,913	103,796
9.	55 – 59	78,523	80,433
10.	60 – 64	56,467	62,227
11.	65 – 69	36,498	39,383
12.	70 – 75	22,940	25,769
23.	75 +	13,462	18,026

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta Tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas dapat menunjukkan usia wajib KTP di Kota Jakarta Timur dengan jumlah paling banyak ialah rentang usia 30-34 tahun. Hal ini dapat dilihat dari jumlah

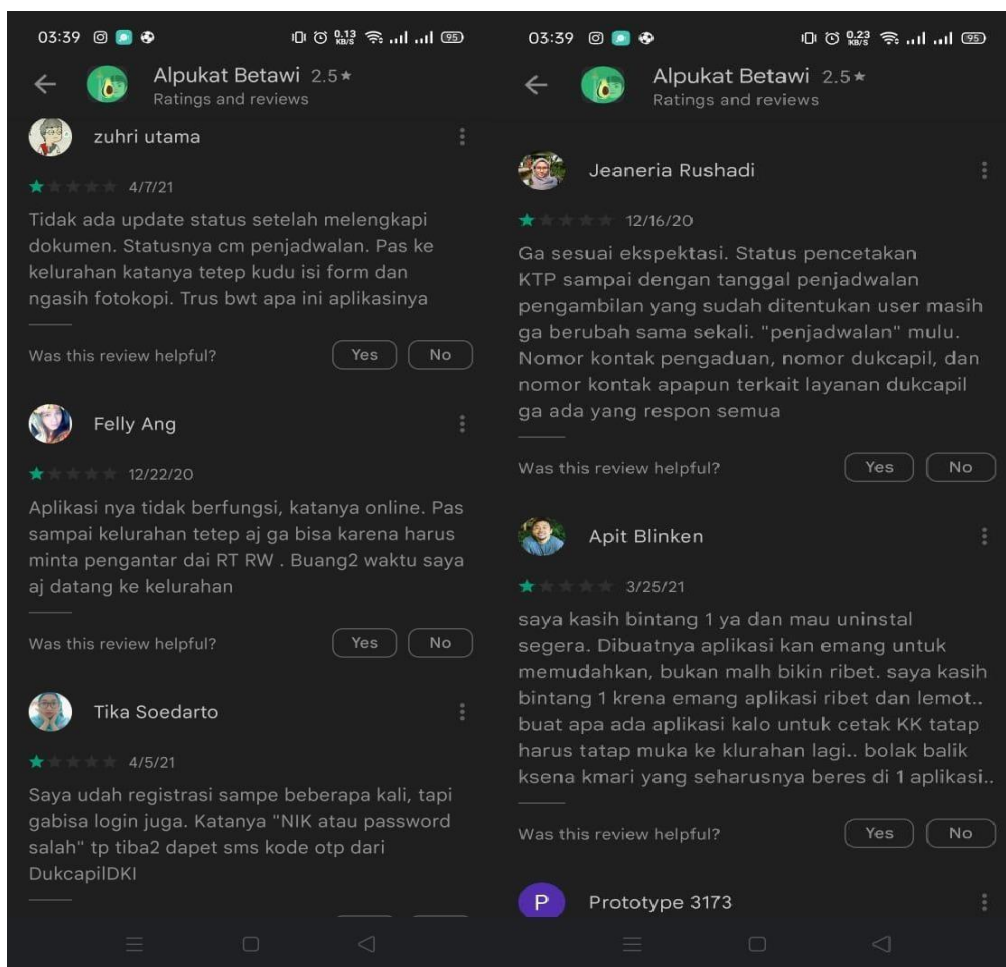
masing-masing jenis kelamin baik laki-laki maupun perempuan yang menunjukkan angka yang cukup besar. Untuk usia yang sudah seharusnya wajib memiliki KTP di rentang usia 15-19 tahun diperlukan sosialisasi pentingnya memiliki KTP sejak dini. Kepemilikan KTP dalam berbagai macam pengurusan dokumen menjadi unsur utama didalamnya. KTP sendiri sebagai kartu yang berisikan informasi mengenai pemiliknya menjadi dokumen penting yang dapat dibawa kemana-mana. Pada saat ini kepemilikan KTP tak hanya untuk bekerja saja, namun untuk pengurusan dokumen lainnya seperti dalam hal : membeli rumah, mendaftarkan rekening tabungan, membeli kendaraan, berbelanja di situs *online*, dan sebagainya. Urgensi kepemilikan KTP sejak dini merupakan inventaris keperluan administrasi jangka panjang.



**Gambar 1. 1 Ulasan Aplikasi Alpukat Betawi Tahun 2023**

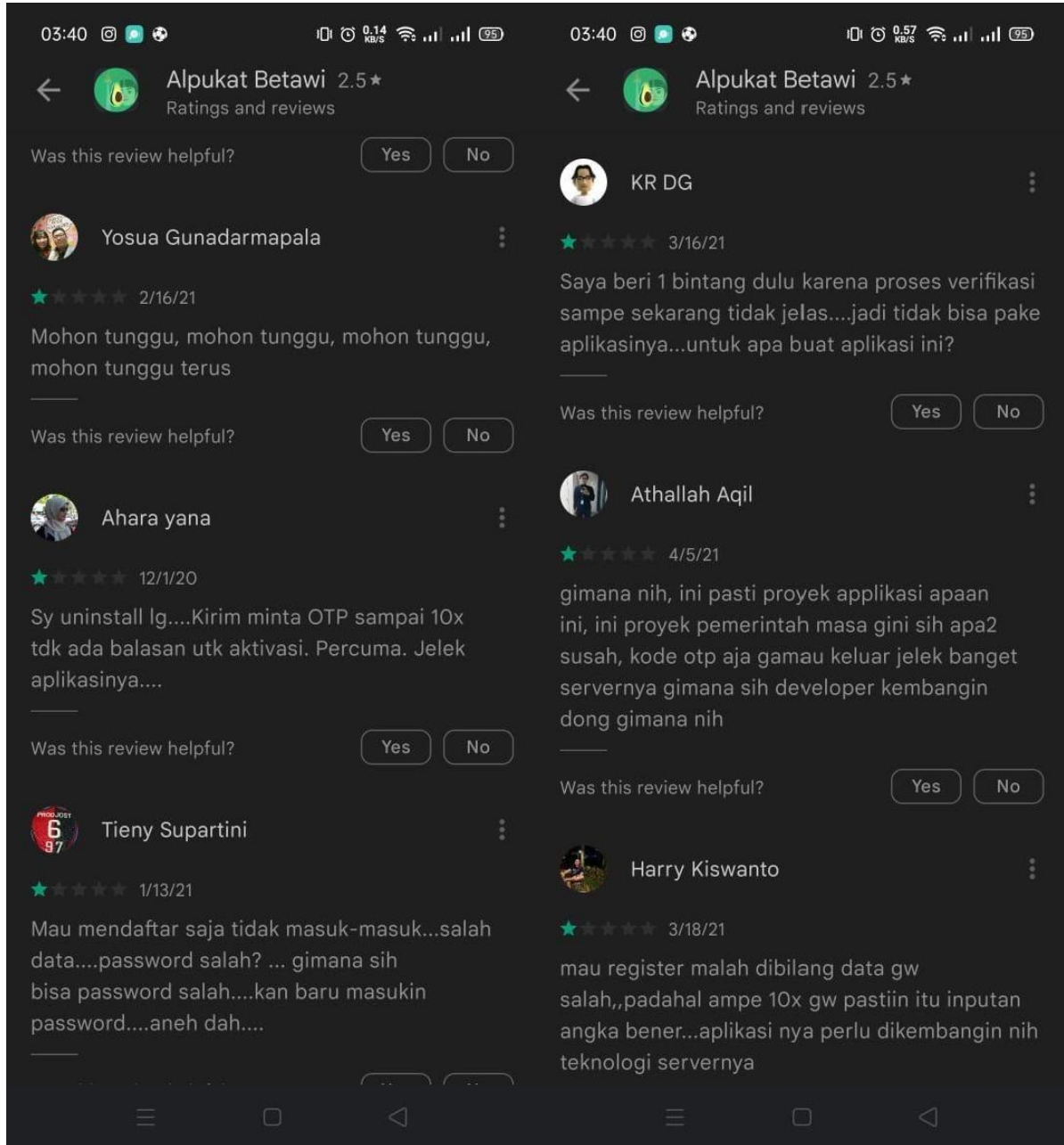
Sumber : *Google Play Store* Tahun 2023

Pada gambar di atas, dapat terindikasi bahwa ulasan pada *Aplikasi Alpukat Betawi* masih didominasi oleh angka satu yang berarti kurang memuaskan. Dengan total ulasan sebanyak 9.868 ulasan dan rata-rata nilai ulasan aplikasi tersebut 2,5 dari 5 menunjukkan bahwa *Aplikasi Alpukat Betawi* masih belum dapat memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan.



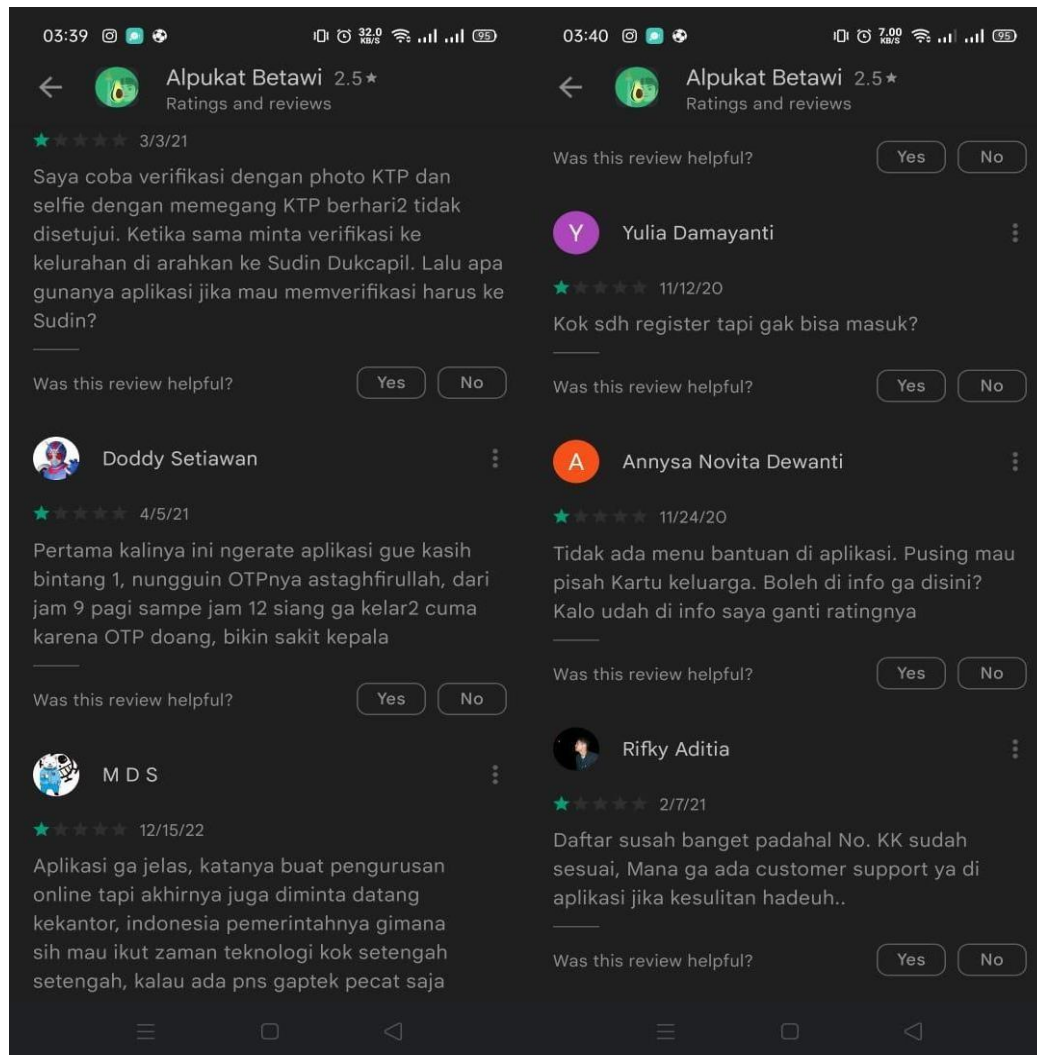
**Gambar 1. 2 Ulasan Dengan Komentar Mengenai Aplikasi Alpukat Betawi**

Sumber : *Google Play Store* Tahun 2023



**Gambar 1. 3 Ulasan Dengan Komentar Mengenai Aplikasi Alpukat Betawi**

Sumber : *Google Play Store* Tahun 2023



**Gambar 1. 4 Ulasan Dengan Komentar Mengenai Aplikasi Alpukat Betawi**

Sumber : *Google Play Store* Tahun 2023

Seperti yang telah dipaparkan beberapa gambar di atas, ulasan kinerja *Aplikasi Alpukat Betawi* masih dipenuhi oleh komentar-komentar negatif dari masyarakat. Komentar-komentar yang telah tercantum di ulasan *Google Play Store* terkait kinerja *Aplikasi Alpukat Betawi* merupakan cerminan dan kritik yang telah diberikan oleh masyarakat. Terdapat

beberapa komentar yang sering ditulis oleh masyarakat mengenai penggunaan *Aplikasi Alpukat Betawi* dalam melayani pengurusan dokumen administrasi kependudukan antara lain yaitu : pendaftaran akun yang cukup susah, layanan pelanggan yang dinilai kurang responsif, sistem error mengenai kode otp, urutan pelayanan dokumen administrasi kependudukan yang tidak konsisten, dan sebagainya. Ulasan komentar yang telah diberikan oleh masyarakat tentu harus segera dibenahi oleh pemerintah setempat dan dijadikan evaluasi mengenai *Aplikasi Alpukat Betawi* kedepannya. Produk kebijakan ini tentu sudah dipikirkan matang-matang oleh Pemerintah Provinsi DKI Jakarta terkait peningkatan layanan administrasi kependudukan. Namun fakta dilapangan akan ditemukan beberapa masalah sebagai usaha adaptasi dengan situasi dan kondisi masyarakat. Dengan adanya masalah dan ulasan komentar dari masyarakat menjadi kritik dan saran yang membangun bagi *Aplikasi Alpukat Betawi* kedepannya sehingga implementasi kebijakan ini dapat diperbaiki dan semakin memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan data yang telah dipaparkan, warga di Jakarta Timur memiliki karakteristik dan kondisi yang berbeda-beda. Dengan kondisi dan karakteristik tersebut dapat dilihat bahwa warga Kota Jakarta Timur yang terdiri dengan berbagaimacam jenis pekerjaan dan jenjang umur yang berbeda-beda membutuhkan berbagai macam jenis dokumen administrasi kependudukan. Sesuai dengan kegunaannya tentu proses pengurusan dokumen administrasi kependudukan menjadi salah satu perhatian warga karena merupakan salah satu hal yang penting dalam mengurus administrasi diberbagai keperluan. Pengurusan dokumen



administrasi kependudukan dengan jumlah masyarakat yang banyak dan perbedaan umur, jenis kelamin, pekerjaan, jenjang pendidikan tentu menjadi faktor perhatian.

Pemerintah Kota Jakarta Timur dalam menentukan sebuah kebijakan. Kebijakan pengurusan dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi *Alpukat Betawi* merupakan salah satu implementasi yang sedang dilakukan. Namun, kinerja *Aplikasi Alpukat Betawi* belum dapat memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat. Masih banyak gangguan dan masalah yang ditemukan pada saat masyarakat mengakses layanan tersebut. Menjadi topik yang cukup menarik bagi peneliti terkait implementasi kebijakan *Alpukat Betawi* yang dinilai belum dapat memenuhi tuntutan dan kebutuhan masyarakat. Menjawab tuntutan dan mengetahui kekurangan dalam proses pelayanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan serta memperbaiki permasalahan yang ada menjadi prioritas pemerintah. Timbul pertanyaan penelitian setelah mengamati latar belakang tersebut yaitu: “Mengapa implementasi kebijakan penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* di Kota Jakarta Timur belum optimal?”. Maka dari itu berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis ingin melakukan penelitian tentang ” **Dimensi-Dimensi dalam Ketidakefektifan Penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* Di Kota Jakarta Timur** ”

### **1.2 Identifikasi Masalah**

1. Banyaknya kepentingan dan perbedaan latar belakang masyarakat dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan oleh *Aplikasi Alpukat Betawi*.
2. Rendahnya kepuasan masyarakat akan kinerja *Aplikasi Alpukat Betawi* dalam memberikan pelayanan pengurusan dokumen administrasi kependudukan.

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, yang memuat permasalahan yang timbul maka rumusan masalah yang ditentukan adalah :

1. Bagaimana dimensi-dimensi yang tidakoptimal dalam Penerapan Aplikasi Alpukat Betawi yang digunakan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Jakarta Timur?

## **1.4 Tujuan Penelitian**

### **1.4.1 Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis Dimensi-Dimensi dalam ketidakefektifan Penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* dalam Pengurusan Dokumen Administrasi Kependudukan di Kota Jakarta Timur

## **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat Teoritis

1. Secara teoritis diharapkan hasil dari penelitian ini bisa menjadi referensi atau acuan peneliti lain untuk melakukan penelitian dengan objek yang sama. Selain itu hasil dari penelitian ini bisa dijadikan sebagai ilmu pengetahuan bagi seluruh pihak.
2. Memperluas khasanah ilmu pengetahuan tentang pelayanan publik.
3. Memberikan saran dengan strategi dalam implementasi kebijakan Alpukat Betawi dalam Pengurusan Dokumen Administrasi Kependudukan di Kota Jakarta Timur.

Manfaat Praktis

1. Bagi masyarakat, hasil penelitian dapat dijadikan sebagai acuan masyarakat dalam memberikan masukan kepada Pemerintah Kota Jakarta Timur khususnya Dinas

Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur dan Provinsi DKI Jakarta.

2. Bagi Pemerintah, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam pengkajian dan perbaikan sistem aplikasi dalam pemberian pelayanan.
3. Bagi Penulis, penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan dalam pembelajaran terutama tentang Inovasi Pelayanan Publik dalam Pengurusan Administrasi Kependudukan di Kota Jakarta Timur.

## **1.6 Kerangka Pemikiran Teoritis**

### **1.6.1 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu dapat menjadi bahan acuan peneliti dalam melakukan sebuah penelitian. Dengan membandingkan penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian terdahulu, maka peneliti mendapatkan sudut pandang baru serta dapat memperbaiki kekurangan yang ada untuk meningkatkan kualitas penelitian. Selain itu, peneliti dapat membandingkan hal-hal yang baru ditemukan pada saat meneliti dengan hal-hal yang sudah ditemukan pada penelitian terdahulu.

Penelitian Ridyah Fastyaningsih Dian Priyantika. Fitta Tri Widyastuti, Kismartini, Augustin Rina Herawati (2021) yang berjudul “Keberhasilan Aplikasi PeduliLindungi Terhadap Kebijakan Percepatan Vaksinasi Dan Akses Pelayanan Publik Di Indonesia”. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui keberhasilan aplikasi PeduliLindungi terhadap percepatan vaksinasi dan akses pelayanan publik di Indonesia. Penelitian ini menggunakan metode yang bersifat deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi PeduliLindungi efektif untuk mendukung kebijakan percepatan vaksinasi, meskipun terdapat prokontra dan beberapa kecurangan dalam pelaksanaannya. Penelitian ini sebanding

dengan penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti dengan mengambil topik yang sama yaitu inovasi pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh para peneliti di atas menunjukkan bahwa inovasi aplikasi Pedulilindungi menjadi inovasi pemerintah dalam mempercepat proses vaksinasi. Penelitian Reza Mochammad Yanuar (2019) yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). Tulisan ini diarahkan untuk mengeksplorasi suatu inovasi pelayanan publik di bidang kesehatan dan kegawatdaruratan yaitu layanan Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif. Layanan PSC ini merupakan integrasi antara Pemerintah Pusat melalui Pusat Komando Nasional 119 yang berlokasi di Kementerian Kesehatan dengan Pemerintah Daerah melalui Public Safety Center (PSC) yang ada di tiap Kabupaten/Kota. Inovasi dalam layanan ini adalah karena keunikannya dengan sistem jemput bola dan tanpa dipungut biaya. Penelitian ini menggunakan konsep inovasi pelayanan publik yang secara efisien menghasilkan produk pelayanan publik serta dapat dinikmati oleh publik secara cepat dan efisien sehingga proses pelayanan publik tidak berbelit-belit dan masyarakat merasakan dampaknya secara cepat.

Penelitian Nikken Retnoayu Setyawan, Rita Kalalinggi, Rosa Anggraeiny (2019) yang berjudul; “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Esamsat Di Kantor Samsat Kota Samarinda”. Penelitian ini untuk mengetahui dan mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Publik melalui Program e-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat inovasi pelayanan publik melalui program e-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini didasarkan pada

teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:16-18) yang terdiri dari relative advantage, compatibility, complexity, triability, dan observability serta mendeskripsikan hambatan dan faktor pendukung yang terjadi dalam pelaksanaan

layanan E-Samsat. Sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda dapat dikatakan sudah berjalan walaupun belum memberikan hasil yang memuaskan karena sebagian masyarakat masih belum mengetahui tentang e-Samsat, berdasarkan keuntungan relatif e-Samsat dibanding inovasi sebelumnya dapat dilihat dari segi waktu yang fleksibel dan dapat dilakukan di ATM mana saja, untuk kesesuaiannya e-Samsat sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, untuk kerumitannya e-Samsat menawarkan sesuatu yang baru yang lebih cepat sehingga kerumitan ini pada umumnya tidak terlalu dipermasalahkan, e-Samsat tidak melalui uji coba, e-Samsat dikenalkan melalui sosialisas dan e- Samsat ini dapat diamati dari segi keuntungan organisasi. Penelitian ini meneliti teknologi modern yang digunakan oleh pemerintahan setempat sebagai sarana pelayanan publik dalam melayani berbagai kebutuhan yang berkaitan dengan samsat. Inovasi yang sering dikenal sebagai konsep yang efektif dan efisien menjadi focus utama dalam kebijakan ini. Penelitian ini selaras dengan penelitian yang akan dilakukan karena inovasi sudah seharusnya menjadi hal yang efektif dan efisien.

Penelitian Deby Febriyan Eprilianto. Yuyun Eka Kartika Sari. Boni Saputra (2019) yang berjudul “ Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital “. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui dan

mendeskripsikan proses pengembangan dan implementasi inovasi aplikasi SIMPUS untuk mewujudkan integrasi data kesehatan di Kota Yogyakarta. Penelitian ini dilakukan pada Pemerintah Kota Yogyakarta dengan unit analisis Dinas Kesehatan dan Puskesmas di Kota Yogyakarta. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa bentuk inovasi aplikasi SIMPUS yaitu inovasi proses administrasi berbasis teknologi yang dibuat oleh Dinas Kesehatan Kota Yogyakarta pada tahun 2012 untuk diterapkan di seluruh Puskesmas. Manfaat yang dirasakan dalam implementasi SIMPUS yaitu terwujudnya integrasi data kesehatan. Penelitian ini meneliti konsep digital yang menjadi alat integrasi data administrasi kesehatan. Dengan menggunakan teknologi digital maka pelayanan publik dapat berjalan dengan lancar dan cepat serta secara langsung data yang ada terintegrasi selaras dengan pusat. Penelitian yang akan dilakukan peneliti mengambil konsep selaras dan integrasi data kependudukan antara kota/kabupaten dengan pusat sehingga tidak adanya salah komunikasi antara pusat dan daerah.

Penelitian Zulfa Auliana Haqie, Rifda Eka Nadiah, Oktavira Puteri Ariyani (2020) yang berjudul “Inovasi Pelayanan Publik Suroboyo Bis Di Kota Surabaya’. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan mengenai inovasi pelayanan yaitu aplikasi Gobis pada Suroboyo Bis. Pada penelitian ini menggunakan metode studi literature dan menggunakan data sekunder sebagai referensi. Secara hasil, penelitian ini dapat menjelaskan terkait dampak dari adanya Surabaya bis ini, yaitu meminimalisir kemacetan dan mengurangi limbah sampah plastik. Penelitian ini meneliti upaya pemerintah dalam mengakomodasi pelayanan

transportasi umum agar masyarakat dapat mengakses dengan cepat dan juga berusaha mengurangi masalah kemacetan dan limbah plastic. Penelitian yang akan dilakukan juga berusaha mengurasi proses yang berbelit-belit dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan sehingga masyarakat dapat menikmati layanan administrasi dengan efektif dan efisien.

Penelitian Kevin Satria Prajatama, Endang Larasati, Dyah Lituhayu (2022) yang berjudul “Manajemen Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Melalui E-Pbb Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang“. Tujuan penelitian untuk mendeskripsikan dan menganalisis bagaimana pelaksanaan pembayaran pajak menggunakan e-PBB, serta untuk mengetahui strategi yang memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak via e-PBB di Kecamatan Gunungpati, sehingga tidak terjadi penunggakan pajak. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan jenis data primer dan sekunder yang didapatkan dengan metode telaah pustaka, observasi, dan studi lapangan. Objek dari penelitian terdiri dari 2 narasumber pihak pemerintah dan 1 narasumber masyarakat, dengan lokasi penelitian Kecamatan Gunungpati Kota Semarang. Metode analisis yang digunakan adalah deskriptif analitis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan e-PBB di Kecamatan Gunungpati menggunakan pola manajemen Organizing, Actuating, dan Controlling. Selain itu, Kecamatan Gunungpati telah melaksanakan beberapa program guna memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam membayar PBB-P2 serta untuk mengejar target pembayaran PBB-P2. Upaya ini secara sebagian telah memenuhi penerapan paradigma New Public Service. Penelitian ini menggunakan teknologi digital yaitu e-Pbb sebagai sarana

masyarakat dalam membayar pajak. Proses pembayaran pajak yang kerap kali dikenal berbelit-belit kerap kali membuat perorangan ragu dan malas untuk memnbayar pajak sehingga munculnya tunggakan dan menghambat proses pemerintahan. Diharapkan dengan adanya aplikasi ini, proses pembayaran pajak akan berjalan dengan lancar dan mudah.

Penelitian Tri Yuningsih, Endang Larasati, Susi Sulandari ( 2020) yang berjudul “ Dimensi Inovasi Sinakes Online Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang “. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan SINKES Online ditinjau dari dimensi inovasi dalam SINKES Online pada DPM-PTSP Kota Semarang. Jenis penelitian yang dilakukan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara dengan beberapa informan yang dipilih secara purposive yaitu Kepala Bidang 1 Pelayanan Perizinan Kesra DPM-PTSP Kota Semarang, Pegawai Teknis IT dan Evaluasi DPM-PTSP Kota Semarang, Staf Sumber Daya Manusia Kesehatan (SDMK) Dinas Kesehatan Kota Semarang, Penanggung Jawab Persatuan Perawat Nasional Indonesia (PPNI) Kota Semarang, Sekretaris Ikatan Fisioterapi Indonesia (IFI) Kota Semarang, Tenaga Kesehatan/ pemohon perizinan tenaga kesehatan di DPM- PTSP Kota Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi SINAKES Online dilihat dari dimensinya memiliki keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan untuk dicoba dan kemudahan untuk diamati. Saran yang diberikan adalah perlunya pengalokasian anggaran secara khusus untuk pengembangan SINAKES Online dan perlunya pelatihan pengembangan IT kepada pegawai seperti mengadakan workshop. Penelitian ini meneliti inovasi pemerintah dalam bentuk sistem digital yang mengeluarkan



Surat Ijin Praktik ( SIP) dan Surat Izin Kerja (SIK) bagi tenaga kesehatan. Dengan adanya Sinakes proses pengeurusan dan pengeluaran SIK dan SIP dapat berjalan dengan lebih efektif dan efisien sehingga tidak memakan proses yang berbelit-belit serta waktu yang lama. Proses pengurusan sebelum adanya Sinakes *online* dilihat dari segi efektif dan efisien belum memuaskan penerima layanan karena memakan waktu yang cukup lama. Selain proses yang cukup lama adanya praktik calo juga ditemukan. Penelitian ini selaras dengan penelitian yang akan dilakukan karena proses inovasi pelayanan publik sudah seharusnya memperbaiki sistem yang ada dengan berbagai kekurangannya menjadi lebih efektif dan efisien sehingga masyarakat merasakan dampak baru yang positif dari inovasi tersebut.

Penelitian Faris Budiman, Retno Sunu Astuti (2021) yang berjudul “Inovasi “*New Sakpole*” Sebagai Strategi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Jawa Tengah“. penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan inovasi “*New Sakpole*” sebagai strategi pelayanan publik berbasis e-government untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh Pemerintah Jawa Tengah. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pelayanan publik dan inovasi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis kualitatif (reduksi data, sajian dan penarikan kesimpulan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa “*New Sakpole*” sebagai inovasi pelayanan publik pemerintah Jawa Tengah dalam hal mendorong masyarakat untuk taat dan disiplin dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Inovasi pelayanan tersebut sangat efektif karena dapat memangkas waktu dan tenaga masyarakat, serta tidak menimbulkan kerumunan orang. Pelayanan publik

“*New Sakpole*” sebagai salah satu inovasi pemerintah Jawa Tengah merupakan terobosan yang belum pernah dilakukan oleh pemerintah lainnya. Inovasi tersebut dapat ditiru oleh pemerintah lainnya dalam rangka untuk mendongkrak pemasukan sektor perpajakan, khususnya sektor pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini berisi tentang inovasi pembayaran modern kendaraan bermotor dengan menggunakan aplikasi Sakpole sehingga proses pembayaran kendaraan bermotor berjalan dengan lancar dan mudah. Penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti serupa sehingga konsep inovasi sebagai langkah mempermudah dan memperlancar proses pelayanan publik dapat terlaksana.

Penelitian Ely Sukmana (2022) yang berjudul “ Kebijakan Inovasi Pelayanan Publik Dalam Pemenuhan Kebutuhan Dan Kepuasan Masyarakat Berbasis Website Di Era Pandemi Di Kabupaten Sumedang “. Tujuan dari penelitian ini untuk mengidentifikasi indikator kualitas dan hambatan dalam penerapan inovasi pelayanan publik yang berbasis website secara digital di masa pandemi. Metode dalam penelitian menggunakan metode penelitian kepustakaan, dengan mengumpulkan data melalui teknik dokumentasi dan penelusuran data secara *online*, serta menggunakan teknik analisis isi. Hasil penelusuran, penulis menemukan bahwa penggunaan website masih membutuhkan pematangan dan penataan dari semua unit pelayanan dalam hal efisiensi, kepercayaan, reliabilitas, dan dukungan masyarakat. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi pemerintah kabupaten Sumedang dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepuasan masyarakat dengan peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik berbasis website. Adapun saran dalam penelitian ini, memerlukan perbaikan server aplikasi maupun

website pemerintah, mensosialisasikan secara berkelanjutan dan kapasitas Sumber Daya Manusia berpengalaman dan keterampilan dibidang teknologi. Penelitian ini meneliti inovasi pemerintah dalam memudahkan pemenuhan kebutuhan masyarakat selama pandemic melalui website. Melalui website yang telah disediakan, pemerintah berharap akan proses pemenuhan dapat berjalan secara lancar dan efektif karena dimasa pandemic kegiatan berkerumun dilarang. Dengan menggunakan website ini, diharapkan kekhawatiran masyarakat mengenai kebutuhan selama pandemic dapat terpenuhi meskipun realitanya diperlukan sosialisasi mengenai inovasi pelayanan publik sehingga masyarakat paham dan dapat menggunakannya. Penelitian yang akan dilakukan juga menggunakan teknologi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai administrasi kependudukan.

Penelitian Alief Fathur, Nasuha (2021) yang berjudul “Analisis Kepuasan Pengguna Pada Kualitas Produk *Aplikasi Alpukat Betawi*“. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas aplikasi ALPUKAT Betawi berdasarkan kepuasan pengguna yang menggunakan aplikasi tersebut. Penelitian ini dikaji menggunakan teori dan konsep kualitas produk oleh Garvin dalam Fandy Tjiptono (2012:170-172). Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah studi kasus intrinsik dan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dengan hadirnya inovasi sistem pelayanan *online* pada aplikasi ALPUKAT Betawi sudah cukup baik namun kepuasan pengguna yang menggunakan aplikasi tersebut masih belum baik karena kualitas kinerja pada aplikasi tersebut belum dapat membantu mempermudah pengguna dalam mengurus dokumen administrasi secara *online*, hal itu dilihat dari dimensi kualitas produk pada teori Garvin dalam Fandy Tjiptono

(2012:170-172) yaitu pada dimensi kinerja produk (performance), keterandalan (reliability), daya tahan (durability), kemampuan melayani (serviceability) dan persepsi terhadap kualitas (perceived quality). Hasil penelitian tersebut dapat menyampaikan pesan bahwa *Aplikasi Alpukat Betawi* masih belum dapat memuaskan masyarakat terkait pembuatan dokumen administrasi kependudukan karena kinerja aplikasi belum maksimal.

Meskipun peneliti mengambil penelitian-penelitian sebelumnya sebagai bahan acuan dan banding penelitian yang akan dilakukan, namun penelitiannya akan berbeda. Peneliti memiliki pola pikir tersendiri sehingga penelitian peneliti memiliki ciri khas yang berbeda-beda dengan penelitian sebelumnya. Penelitian akan menggunakan teknologi ATLAS.Ti sehingga mencerminkan ciri khas penelitian yang berbeda pula. Pola pikir penelitian yang berbeda dengan menggunakan teknologi modern dan mutakhir akan menghasilkan sebuah jawaban dari permasalahan penelitian yang dinamis dan efisien.

### **1.6.2 Administrasi Publik**

Dalam penelitian ini peneliti mengambil konsep Administrasi Publik sebagai acuan dalam penelitian. Menurut Nicholas dalam Harbani Pasolong (2010:8) Administrasi publik adalah suatu kombinasi suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsive terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik, menurut Chandler dan Plano dalam Keban (2008:4) adalah proses dimana sumberdaya dan personel publik diorganisir dan

dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.

Sedangkan Keban menyatakan bahwa istilah Administrasi Publik menunjukkan bagaimana pemerintah berperan sebagai agen tunggal yang berkuasa atau sebagai regulator, yang aktif dan selalu berinisiatif dalam mengatur atau mengambil langkah dan prakarsa, yang menurut mereka penting atau baik untuk masyarakat karena diasumsikan bahwa masyarakat adalah pihak yang pasif, kurangmampu, dan harus tunduk dan menerima apa saja yang diatur pemerintah (Keban, 2008: 4)

Menurut Nicholas Henry (2008:8) dalam buku Deddy Mulyadi mendefinisikan 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. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas dan efisiensi.

Menurut Woodrow Wilson (2012 :21) dalam buku Wirman Syafri Administrasi publik adalah urusan atau praktik urusan pemerintah kerana tujuan pemerintah ialah melaksanakan pekerjaan publik secara efisien dan sejauh mungkin sesuai dengan selera dan keinginan rakyat.

Menurut Leonard D. White (dalam Wirman Syafri,2012;23) Dalam arti luas Administrasi Publik terdiri dari semua kegiatan yang bermaksud melaksanakan dan memaksakan

kebijakan umum atau kebijakan negara (publik polity). Menurut Herbert A. Simon, Donald W. Smithurg (dalam Wirman Syafri,2012;23) Administrasi Publik adalah aktivitas-aktivitas cabang eksekutif dari pemerintahan tingkat negara, negara bagian dan daerah, aktivitas badan dan komisi yang ditetapkan oleh kongres dan ketentuan perundang-undangan negara bagian, aktivitas perusahaan negara dan dinas-dinas tertentu lainnya yang bersifat khusus. Sedangkan Menurut Syafiie, (2016:24) point-point Administrasi Publik diantaranya adalah:

1. (Administrasi Publik) adalah suatu kerja sama kelompok dalam lingkungan pemerintahan.
2. (Administrasi Publik) meliputi ketiga cabang pemerintahan: eksekutif, legislatif, dan yudikatif serta hubungan diantara mereka
3. (Administrasi Publik) mempunyai peranan penting dalam perumusan kebijaksanaan pemerintah, dan karenanya merupakan sebagian dari proses politik.

Menurut Paul C.Bartholomew (dalam Wirman Syafri, 2012:23-24) menyatakan Administrasi Publik menurut pengertian ilmu politik mempunyai dua arti. Dalam arti luas, administrasi publik berarti pekerjaan-pekerjaan yang terliput di dalam (yang dilakukan dalam rangka) penanganan yang aktual terhadap masalahmasalah pemerintahan, dalam arti sempit, administrasi publik berarti kegiatankegiatan yang dilakukan oleh cabang administrasi saja, yakni kegiatan kepala eksekutif (kepala negara) dan para pejabat pembantuannya yang disebut administrator. Sedangkan Administrasi Publik adalah proses penyelenggaraan kehendak publik (publik wiil) sebagaimana yang dinyatakan di dalam hukum, dengan kata lain pengoordinasian usaha bersama untuk mengimplementasikan kebijakan umum. Lebih tegas dapat dikemukakan bahwa administrasi berkenaan dengan cara unit perumus kebijakan dari keseluruhan pemerintahan-pemilih, legislatif atau eksekutif.

Menurut Dimock dan Fox dalam Indradi (2010:115) “administrasi publik merupakan produksi barang-barang dan jasa yang direncanakan untuk melayani kebutuhan masyarakat konsumen.” Sedangkan menurut Rossenbloom dalam Pasolong (2012:56) menunjukkan bahwa administrasi publik merupakan pemanfaatan teori-teori dan proses-proses manajemen, politik, dan hukum untuk memenuhi keinginan pemerintah di bidang legislatif, eksekutif dalam rangka fungsi-fungsi pengaturan dan pelayanan terhadap masyarakat secara keseluruhan atau sebagian.

Administrasi publik sendiri terbagi menjadi 5 Paradigma yakni :

- a. Paradigma 1: Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926) Pada tahun 1900 Frank J.

Goodnow (penganut Wilsonian) mengatakan bahwa pemerintah mempunyai dua fungsi yang berbeda, yaitu fungsi politik dan fungsi administrasi. Fungsi politik berkaitan dengan penetapan kebijakan negara atau tujuan dan keinginan negara (has to do with policies or expressions of the state will); fungsi lainnya adalah fungsi administrasi yang berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan atau tujuan dan keinginan negara yang telah ditetapkan oleh pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi politik. (has to do with the execution of these policies). Perbedaan kedua fungsi tersebut didasarkan atas adanya “pemisahan kekuasaan” (separation of powers) Trias Politika dari Montesquieu antara lembaga legislatif dengan bantuan lembaga yudikatif menetapkan tujuan dan keinginan negara. Keinginan dan tujuan negara tersebut dirumuskan dalam proses formulasi kebijakan hingga keluarnya output kebijakan. Lembaga eksekutif nampak menjadi

berbeda peran dan fungsi dengan legislatif dan yudikatif, yaitu melaksanakan ketetapan yang telah dirumuskan oleh legislatif dengan bantuan yudikatif tersebut. Lembaga eksekutif dianggap terpisah (imparsial) dan apolitis pada saat melaksanakan kebijakan-kebijakan tersebut. Paradigma ini me"locus"kan administrasi negara pada birokrasi pemerintahan (the government"s bureacracy), sedangkan lembaga legislatif dan yudikatif ber"locus" di penetapan tujuan dan keinginan negara (kebijakan negara), sehingga keduanya mempunyai kedudukan yang lebih tinggi dari administrasi negara. Kondisi inilah yang disebut dikotomi politik dan administrasi.

**b. Paradigma 2: Prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937)**

Menempatkan diri pada locus birokrasi pemerintahan, pada paradigmanya, administrasi negara mem"focus"kan diri pada pencarian prinsip-prinsip administrasi negara agar pelaksanaan pencapaian tujuan dan keinginan negara dapat berjalan dengan efisien dan efektif. W.F. Willoughby dalam bukunya yang berjudul "Principles of Public Administration" mengemukakan adanya prinsip-prinsip administrasi dalam setiap jenis organisasi apapun. Pada paradigma ini ditemukan prinsip-prinsip administrasi negara oleh Luther H. Gulick and Lyndall Urwick yaitu: POSD CORB, yaitu kependekan dari: Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting Budgeting. Perkembangan lebih lanjut banyak pihak yang menolak dikotomi politik administrasi, karena administrasi negara tidaklah hampa nilai (value-free) atau imparsial dan apolitis, melainkan sesuatu yang sarat akan nilai (value laden) politik. John Gaus (1950) bahkan menyatakan dengan tegas bahwa "A theory of public administration means in our time a theory of politics also" (Teori administrasi negara adalah juga teori tentang politik). Tahun 1947-1950. Herbert A.



Simon menawarkan dua macam Sarjana Administrasi Negara yaitu sarjana administrasi negara yang mengembangkan ilmu administrasi negara secara murni yang berdasarkan ilmu sosial dan Sarjana Administrasi Negara berhubungan dengan pengembangan kebijakan negara, berlandaskan pada ilmu politik, ekonomi dan sosiologi. Don K. Price memperkuat dengan perlunya suatu ilmu pengetahuan dibedakan antara scientific estate dan professional estate.

**c. Paradigma 3 Administrasi sebagai Ilmu Politik (1950-1970)**

Simon mempertegas hubungan antara administrasi negara dan ilmu politik sebenarnya sangat kuat dalam proses perumusan kebijakan negara di mana administrasi negara bertugas menciptakan struktur kondusif pada lembaga pemerintahan dalam rangka implementasi kebijakan negara, sedangkan ilmu politik bertugas menciptakan struktur kondusif pada masyarakat yang dapat membangkitkan perubahan politik dan sosial sehingga implementasi kebijakan negara sesuai yang diharapkan. Pemikiran ini merupakan cikal bakal perkembangan Ilmu Kebijakan Publik. Sulit terpisahkannya administrasi negara dengan ilmu politik membawa administrasi negara kembali pada induk disiplin ilmu politik, berupaya membangun kembali hubungan konseptual antara administrasi negara dan ilmu politik. Fokus administrasi negara pada birokrasi pemerintahan, tetapi fokusnya dalam mencari prinsip-prinsip administrasi negara semakin berkurang. Akibatnya Administrasi negara menjadi sinonim dengan ilmu politik dan teralihkan dari bagian ilmu politik menjadi “warga negara kelas dua”.

**d. Paradigma 4: Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)**

Prinsip-prinsip administrasi negara yang dikembangkan pada paradigma 2 adalah

prinsip-prinsip administrasi dan karena merasa sebagai warganegara kelas dua dalam bagian ilmu politik, para sarjana administrasi negara mulaimencari alternatif yang lain, yaitu ilmu administrasi. Pada paradigmaini, ilmu administrasi negara mencari induk baru yaitu ilmu administrasi. Ilmu administrasi adalah merupakan studi gabungan teori organisasi dan ilmu manajemen. Teori organisasi (organization theory), menggunakan bantuan dari ilmu jiwa sosial, administrasi niaga, administrasi negaradansosiologi untuk mempelajari tingkah laku organisasi; sedangkan ilmu manajemen (management service) menggunakan bantuan ilmustatistik, komputer, analisa sistem, ekonomi, dalam mempelajari perilaku organisasi. Prinsip-prinsip ilmu administrasi negara pun tidak dapat melepaskan diri dari bantuan ilmu-ilmu tersebut. Pada tahun 1960-an muncul “pengembangan organisasi” (organization development) dalam ilmu administrasi, ilmu administrasi negara juga segera mengikutinya. Prinsip-prinsip administrasi berlaku universal, dimana-mana, maka muncul keinginan memisahkan antara prinsip-prinsip dalam organisasi “publik” dan private atau bisnis. (“publik” administration dan “private administration”). Locus ilmu administrasi negara berada pada organisasi publik.

**e. Paradigma 5: Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970 - ?)**

Pada paradigma ini ilmu administrasi negara telah menjadi administrasi publik dengan diketemukannya fokus pada organisasi publik, yang berbeda tujuannya dengan organisasi bisnis. Fokus administrasi negara dalam bentuk “ilmu administrasi negara yang murni” belum diketemukan, tetapi penggunaan pengembangan teori organisasi, teknik-teknik terapan yang baru pada ilmu manajemen semakin memperkuat perkembangan ilmu administrasi negara. Bahkan keanekaragaman administrasi negara di negara-negara berkembang telah menumbuhkan spesialisasi

baru yaitu “comparative publik administration”. Perkembangan ilmu administrasi negara ternyata akhir-akhir ini semakin mendekatkan hubungan administratif antara organisasi publik dan privat, hubungan antara teknologi dan sosial. Keadaan seperti ini telah memperkuat perkembangan fokus administrasi negara dengan digunakannya ilmu organisasi bisnis pada ilmu administrasi negara. Kaitan ilmu administrasi negara dengan ilmu politik dalam proses perumusan kebijakan negara mendorong semakin banyak sarjana-sarjana administrasi negara terlibat pada bidang-bidang ilmu kebijakan (policyscience), ekonomi politik (political economy); proses perumusan kebijakannegara; analisa kebijakan negara; pengukuran keluaran kebijakan negara dan sebagainya.

Hal yang terakhir ini mendorong ditemukannya fokus dan fokus administrasi negara. Nicholas Henry, mengemukakan adanya paradigma ilmu administrasi negara baru, di mana fokus administrasi negara adalah teori organisasi (organization theory) dan ilmu manajemen (management science) dan fokusnya adalah kepentingan publik (publik interest) dan masalah- masalah publik (publik af airs). Terjadi pergeseran orientasi dari berorientasi pada birokrasi menjadi berorientasi kepada kepentingan publik. Penggunaan ilmu administrasi bisnis ke dalam ilmu administrasi negara dan berfokus pada kepentingan publik, akhir-akhir ini memunculkan penggunaan kata yang tepat bagi ilmu administrasi negara menjadi ilmu administrasi publik. Pada tataran pasca sarjana kata ini telah populer. Ilmu kebijakan semakin berkembang sebagai bagian dari ilmu administrasi negara yang menjembatani antara ilmu administrasi negara dengan ilmu politik. Administrasi negara telah tumbuh menjadi sistem penyelenggaraan kebijakan publik dan semakin penting peranannya dalam proses kebijakan publik. Setiap unsur aparatur negara termasuk birokrasi di

dalamnya, apapun posisinya dari staf hingga jabatan tertinggi , memiliki peran dalam proses kebijakan publik sesuai batas kewenangannya masing-masing. Peran dan tanggung jawab aparatur negara atau administrator negara dalam proses kebijakan publik menjadi semakin besar seiring dengan meningkatnya posisi dan jenjang jabatan pemerintahan yang diembannya.

Sesuai dengan penjelasan paradigma-paradigma yang telah menjelaskan perpindahan administrasi negara menjadi ilmu administrasi publik, serta pada paradigma kelima yang menyebutkan bahwa administrasi publik menjadi administrasi publik itu sendiri. Dalam hal ini administrasi publik semakin berperan penting dalam penyelenggaran suatu kebijakan publik sehingga setiap unsur jabatan pada tiap-tiap birokrasi memiliki peran dalam proses kebijakan publik itu sendiri.

Setelah membaca dan membandingkan beberapa definisi dari administrasi publik, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa administrasi publik adalah suatu ilmu yang mempelajari kerja sama dalam suatu institusi atau lembaga yang bersifat publik.

### **1.6.3 Kebijakan Publik**

Tak luput pula konsep kebijakan publik diambil oleh peneliti sebagai acuan penelitian karena dalam prosesnya kebijakan publik menjadi hal yang vital dan utama dalam penelitian ini. Pressman dan Widavsky sebagaimana dikutip Budi Winarno (2002: 17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai hipotesis yang mengandung kondisi-kondisi awal dan akibat-akibat yang bias diramalkan. Kebijakan publik itu harus dibedakan dengan bentuk-bentuk kebijakan yang lain misalnya kebijakan swasta. Hal ini dipengaruhi oleh keterlibatan faktor-faktor bukan pemerintah.

Robert Eyestone sebagaimana dikutip Leo Agustino (2008 : 6) mendefinisikan kebijakan

publik sebagai “hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungannya”. Banyak pihak beranggapan bahwa definisi tersebut masih terlalu luas untuk dipahami, karena apa yang dimaksud dengan kebijakan publik dapat mencakup banyak hal.

Menurut Nugroho, ada dua karakteristik dari kebijakan publik, yaitu: 1) kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah untuk dipahami, karena maknanya adalah hal-hal yang dikerjakan untuk mencapai tujuan nasional; 2) kebijakan publik merupakan sesuatu yang mudah diukur, karena ukurannya jelas yakni sejauh mana kemajuan pencapaian cita-cita sudah ditempuh.

Menurut Woll sebagaimana dikutip Tangkilisan (2003:2) menyebutkan bahwa kebijakan publik ialah sejumlah aktivitas pemerintah untuk memecahkan masalah di masyarakat, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.

Thomas R Dye sebagaimana dikutip Islamy (2009:19) mendefinisikan kebijakan publik sebagai “*is whatever government choose to do or not to do*” (apapaun yang dipilih pemerintah untuk dilakukan atau untuk tidak dilakukan). Definisi ini menekankan bahwa kebijakan publik adalah mengenai perwujudan “tindakan” dan bukan merupakan pernyataan keinginan pemerintah atau pejabat publik semata. Di samping itu pilihan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu juga merupakan kebijakan publik karena mempunyai pengaruh (dampak yang sama dengan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu. Terdapat beberapa ahli yang mendefinisikan kebijakan publik sebagai tindakan yang diambil oleh pemerintah dalam merespon suatu krisis atau masalah publik.

Begitupun dengan Chandler dan Plano sebagaimana dikutip Tangkilisan (2003:1) yang menyatakan bahwa kebijakan publik adalah pemanfaatan yang strategis terhadap

sumberdaya-sumberdaya yang ada untuk memecahkan masalah- masalah publik atau pemerintah. Selanjutnya dikatakan bahwa kebijakan publik merupakan suatu bentuk intervensi yang dilakukan secara terus-menerus oleh pemerintah demi kepentingan kelompok yang kurang beruntung dalam masyarakat agar mereka dapat hidup, dan ikut berpartisipasi dalam pembangunan secara luas.

David Easton sebagaimana dikutip Leo Agustino (2009:19) memberikan definisi kebijakan publik sebagai “ *the autorative allocation of values for the whole society*”. Definisi ini menegaskan bahwa hanya pemilik otoritas dalam sistem politik (pemerintah) yang secara sah dapat berbuat sesuatu pada masyarakatnya dan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu diwujudkan dalam bentuk pengalokasian nilai-nilai. Hal ini disebabkan karena pemerintah termasuk ke dalam “authorities in a political system” yaitu para penguasa dalam sistem politik yang terlibat dalam urusan sistem politik sehari-hari dan mempunyai tanggungjawab dalam suatu masalah tertentu dimana pada suatu titik mereka diminta untuk mengambil keputusan di kemudian hari kelak diterima serta mengikat sebagian besar anggota masyarakat selama waktu tertentu.

Menurut Fredrich dalam Agustino (2017: 166) kebijakan adalah serangkaian tindakan atau kegiatan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dimana terdapat hambatan-hambatan (kesulitan-kesulitan) dan kemungkinankemungkinan (kesempatan-kesempatan) dimana kebijakan tersebut diusulkan agar berguna dalam mengatasinya untuk mencapai tujuan yang dimaksud.

Sementara itu, Anderson dalam Agustino (2017: 17) mendefinisikan kebijakan publik sebagai serangkaian kegiatan yang mempunyai tujuan tertentu yang diikuti dan dilaksanakan oleh seorang atau sekelompok aktor yang berhubungan dengan permasalahan atau sesuatu

hal yang diperhatikan.

Proses dalam pembuatan suatu kebijakan publik dibagi menjadi 4 bagian yakni :

**a. Tahap Formulasi Kebijakan**

Masalah yang telah masuk ke agenda kebijakan kemudian dibahas oleh para pembuat kebijakan. Masalah-masalah tadi didefinisikan untuk kemudian dicari pemecahan masalah terbaik. Pemecahan masalah tersebut berasal dari berbagai alternatif atau pilihan kebijakan yang ada. Sama halnya dengan perjuangan suatu masalah untuk masuk ke dalam agenda kebijakan dalam tahap perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil untuk memecahkan masalah. Pada tahap ini, masing-masing aktor akan “bermain” untuk mengusulkan pemecahan masalah terbaik.

**b. Tahap Adopsi Kebijakan**

Dari sekian banyak alternatif kebijakan, yang ditawarkan oleh para perumus kebijakan, pada akhirnya salah satu dari alternatif kebijakan tersebut diadopsi dengan dukungan dari mayoritas legislatif, konsensus antara direktur lembaga atau keputusan pengadilan. Tujuan legitimasi adalah untuk memberikan otorisasi pada proses dasar pemerintahan.

**c. Tahap Implementasi Kebijakan**

Suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan-catatan elit, jika program tersebut tidak diimplementasikan. Oleh karena itu, keputusan program kebijakan yang telah diambil sebagai alternatif pemecahan masalah harus diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun

agen-agen pemerintah ditingkat bawah. Kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumberdaya finansial dan manusia. Pada tahap implementasi ini berbagai kepentingan akan saling bersaing. Beberapa implementasi kebijakan mendapat dukungan para pelaksana (implementors) namun beberapa yang lain mungkin akan ditentang oleh para pelaksana.

**d. Tahap Evaluasi Kebijakan**

Pada tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi, untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat telah mampu memecahkan masalah. Kebijakan publik pada dasarnya dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan. Dalam hal ini, memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat. Oleh karena itu, ditentukanlah ukuran-ukuran atau kriteriakriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan publik telah meraih dampak yang diinginkan.

Setelah membaca dan membandingkan definisi dari kebijakan publik yang telah didefinisikan oleh para ahli, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa kebijakan publik adalah hasil pemanfaatan yang maksimal dari sumberdaya yang ada guna memecahkan permasalahan masyarakat atau pemerintah.

**1.6.4 Implementasi Kebijakan**

Konsep implementasi kebijakan juga diambil oleh peneliti sebagai acuan implementasi kebijakan yang telah dilakukan oleh pemerintah apakah sudah memenuhi kebutuhan masyarakat atau belum. Menurut Cleaves (Waluyo, 2007:49), “implementasi kebijakan dianggap sebagai suatu proses tindakan administrasi dan politik (*a proces of moving to ward a policy objective by mean admnistrative and political steps*)”. Menurut Hamdi (2014:97),



“pelaksanaan atau implementasi kebijakan bersangkutan paut dengan ikhtiar-ikhtiar untuk mencapai tujuan dari ditetapkannya suatu kebijakan tertentu”. Kemudian menurut Wibawa (Tahir, 2014:58), tujuan implementasi kebijakan adalah untuk menetapkan arah agar tujuan kebijakan publik dapat direalisasikan sebagai hasil dari kegiatan pemerintah. Keseluruhan proses penetapan kebijakan baru bisa dimulai apabila tujuan dan sasaran yang semula bersifat umum telah diperinci, program telah dirancang dan juga sejumlah dana telah dialokasikan untuk mewujudkan tujuan dan sasaran tersebut. Nugroho (2014:657) menyatakan, “implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya”.

Selanjutnya menurut Grindle (Waluyo, 2007:49), “implementasi kebijakan sesungguhnya bukanlah sekedar bersangkutan paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur-prosedur rutin lewat saluran- saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu, ia menyangkut masalah konflik, keputusan dari siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan”. Kemudian menurut Mulyadi (2015:26), “implementasi suatu kebijakan pada dasarnya adalah suatu perubahan atau transformasi yang bersifat multiorganisasi, dimana perubahan yang diterapkan melalui strategi implementasi kebijakan ini mengaitkan berbagai lapisan masyarakat”. Menurut Anderson (Tahir, 2014:56-57), menyatakan bahwa dalam mengimplementasikan suatu kebijakan ada empat aspek yang harus diperhatikan, yaitu: 1. Siapa yang dilibatkan dalam implementasi, 2. Hakikat proses administrasi, 3. Kepatuhan atas suatu kebijakan, dan 4. Efek atau dampak dari implementasi.

Menurut Matland (Hamdi, 2014:98), “implementasi kebijakan secara umum terbagi dalam dua kelompok, yakni kelompok dengan pendekatan dari atas (topdown) dan kelompok dengan pendekatan dari bawah (bottom-up)”. Sedangkan menurut Jones (Waluyo, 2007:50),

“dalam membahas implementasi kebijakan terdapat 2 (dua) aktor yang terlibat, yaitu: (1) Beberapa orang di luar birokrat- birokrat yang mungkin terlibat dalam aktivitas-aktivitas implementasi seperti legislatif, hakim, dan lain-lain, (2) Birokrat-birokrat itu sendiri yang terlibat dalam aktivitas fungsional, didamping implementasi”. Menurut Edward III (Mulyadi, 2015:47), “tanpa implementasi yang efektif maka keputusan pembuat kebijakan tidak akan berhasil dilaksanakan. Implementasi kebijakan adalah aktivitas yang terlihat setelah dikeluarkan pengarahannya yang sah dari suatu kebijakan yang meliputi upaya mengelola input untuk menghasilkan output atau outcome bagi masyarakat”.

Menurut Meter dan Carl (Pratama, 2013:230), implementasi kebijakan menekankan pada suatu tindakan, baik yang dilakukan oleh pihak pemerintah maupun individu (atau kelompok) swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan- tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan sebelumnya. Pada suatu saat tindakan-tindakan ini, berusaha mentransformasikan keputusan-keputusan menjadi pola-pola operasional serta melanjutkan usaha-usaha tersebut untuk mencapai perubahan, baik yang besar maupun yang kecil yang diamanatkan oleh keputusan-keputusan kebijakan tertentu. Kemudian menurut Tachjan (Tahir, 2014:53), “implementasi kebijakan publik, disamping dapat dipahami sebagai salah satu aktivitas dari administrasi publik sebagai institusi (birokrasi) dalam proses kebijakan publik, dapat dipahami pula sebagai salah satu lapangan studi administrasi publik sebagai ilmu”. Menurut Meter dan Horn (Naditya dkk, 2013:1088), mendefinisikan implementasi kebijakan publik sebagai: Tindakan-tindakan yang dilakukan oleh organisasi publik yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan-keputusan sebelumnya. Tindakan-tindakan ini mencakup usaha-usaha untuk mengubah keputusan-keputusan menjadi tindakan-tindakan operasional dalam kurun waktu tertentu maupun dalam rangka melanjutkan usaha-usaha untuk mencapai perubahan- perubahan besar dan kecil yang

ditetapkan oleh keputusankeputusan kebijakan.

Faktor –faktor yang berpengaruh dalam implementasi menurut George C. Edwards III sebagai berikut :

**a. Komunikasi**

Implementasi akan berjalan efektif apabila ukuran-ukuran dan tujuan-tujuan kebijakan dipahami oleh individu-individu yang bertanggungjawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. Kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Konsistensi atau keseragaman dari ukuran dasar dan tujuan perlu dikomunikasikan sehingga implementors mengetahui secara tepat ukuran maupun tujuan kebijakan itu. Komunikasi dalam organisasi merupakan suatu proses yang amat kompleks dan rumit. Seseorang bisa menahannya hanya untuk kepentingan tertentu, atau menyebarkanluaskannya. Di samping itu sumber informasi yang berbeda juga akan melahirkan interpretasi yang berbeda pula. Agar implementasi berjalan efektif, siapa yang bertanggungjawab melaksanakan sebuah keputusan harus mengetahui apakah mereka dapat melakukannya. Sesungguhnya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua personel dan harus mengerti secara jelas dan akurat mengenai maksud dan tujuan kebijakan. Jika para aktor pembuat kebijakan telah melihat ketidakjelasan spesifikasi kebijakan sebenarnya mereka tidak mengerti apa sesungguhnya yang akan diarahkan. Para implemetor kebijakan bingung dengan apa yang akan mereka lakukan sehingga jika dipaksakan tidak akan mendapatkan hasil yang optimal. Tidak cukupnya komunikasi kepada para implementor secara serius mempengaruhi implementasi kebijakan.

## **b. Sumber daya**

Tidak menjadi masalah bagaimana jelas dan konsisten implementasi program dan bagaimana akuratnya komunikasi dikirim. Jika personel yang bertanggung jawab untuk melaksanakan program kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya. Komponen sumberdaya ini meliputi jumlah staf, keahlian dari para pelaksana, informasi yang relevan dan cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana. Sumberdaya manusia yang tidak memadai (jumlah dan kemampuan) berakibat tidak dapat dilaksanakannya program secara sempurna karena mereka tidak bisa melakukan pengawasan dengan baik.

Jika jumlah staf pelaksana kebijakan terbatas maka hal yang harus dilakukan meningkatkan skill/kemampuan para pelaksana untuk melakukan program. Untuk itu perlu adanya manajemen SDM yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program. Ketidakmampuan pelaksana program ini disebabkan karena kebijakan konservasi energi merupakan hal yang baru bagi mereka dimana dalam melaksanakan program ini membutuhkan kemampuan yang khusus, paling tidak mereka harus menguasai teknik-teknik kelistrikan. Informasi merupakan sumberdaya penting bagi pelaksanaan kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi mengenai bagaimana cara menyelesaikan kebijakan/program serta bagi pelaksana harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepetuhan kepada peraturan pemerintah dan undang-undang. Kenyataan dilapangan bahwa tingkat pusat tidak tahu kebutuhan yang diperlukan

para pelaksana dilapangan. Kekurangan informasi/pengetahuan bagaimana melaksanakan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti pelaksana tidak bertanggungjawab, atau pelaksana tidak ada di tempat kerja sehingga menimbulkan inefisien. Implementasi kebijakan membutuhkan kepatuhan organisasi dan individu terhadap peraturan pemerintah yang ada. Sumberdaya lain yang juga penting adalah kewenangan untuk menentukan bagaimana program dilakukan, kewenangan untuk membelanjakan/mengatur keuangan, baik penyediaan uang, pengadaan staf, maupun pengadaan supervisor. Fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan/program harus terpenuhi seperti kantor, peralatan, serta dana yang mencukupi. Tanpa fasilitas ini mustahil program dapat berjalan.

### **c. Disposisi atau Sikap**

Salah satu faktor yang mempengaruhi efektifitas implementasi kebijakan adalah sikap implementor. Jika implementor setuju dengan bagian-bagian isi dari kebijakan maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami banyak masalah. Ada tiga bentuk sikap/respon implementor terhadap kebijakan ; kesadaran pelaksana, petunjuk/arahan pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan atau penolakan, dan intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud dan sasaran program namun seringkali mengalami kegagalan dalam melaksanakan program secara tepat karena mereka menolak tujuan yang ada didalamnya sehingga secara sembunyi mengalihkan dan menghindari implementasi program. Disamping itu dukungan para pejabat pelaksana sangat dibutuhkan dalam mencapai sasaran program. Dukungan dari pimpinan sangat mempengaruhi pelaksanaan program dapat mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Wujud dari dukungan pimpinan ini adalah Menempatkan kebijakan

menjadi prioritas program, penempatan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, memperhatikan keseimbangan daerah, agama, suku, jenis kelamin dan karakteristik demografi yang lain. Disamping itu penyediaan dana yang cukup guna memberikan insentif bagi para pelaksana program agar mereka mendukung dan bekerja secara total dalam melaksanakan kebijakan/program.

#### **d. Struktur Birokrasi**

Membahas badan pelaksana suatu kebijakan, tidak dapat dilepaskan dari struktur birokrasi. Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang dalam badan-badan eksekutif yang mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka miliki dalam menjalankan kebijakan.

Van Horn dan Van Meter menunjukkan beberapa unsur yang mungkin berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam implementasi kebijakan, yaitu:

1. Kompetensi dan ukuran staf suatu badan;
2. Tingkat pengawasan hirarkhis terhadap keputusan-keputusan sub unit dan proses-proses dalam badan pelaksana.
3. Sumber-sumber politik suatu organisasi (misalnya dukungan di antara anggota legislatif dan eksekutif).
4. Vitalitas suatu organisasi.
5. Tingkat komunikasi “terbuka”, yaitu jaringan kerja komunikasi horizontal maupun vertikal secara bebas serta tingkat kebebasan yang secara relatif tinggi dalam komunikasi dengan individu-individu di luar organisasi;

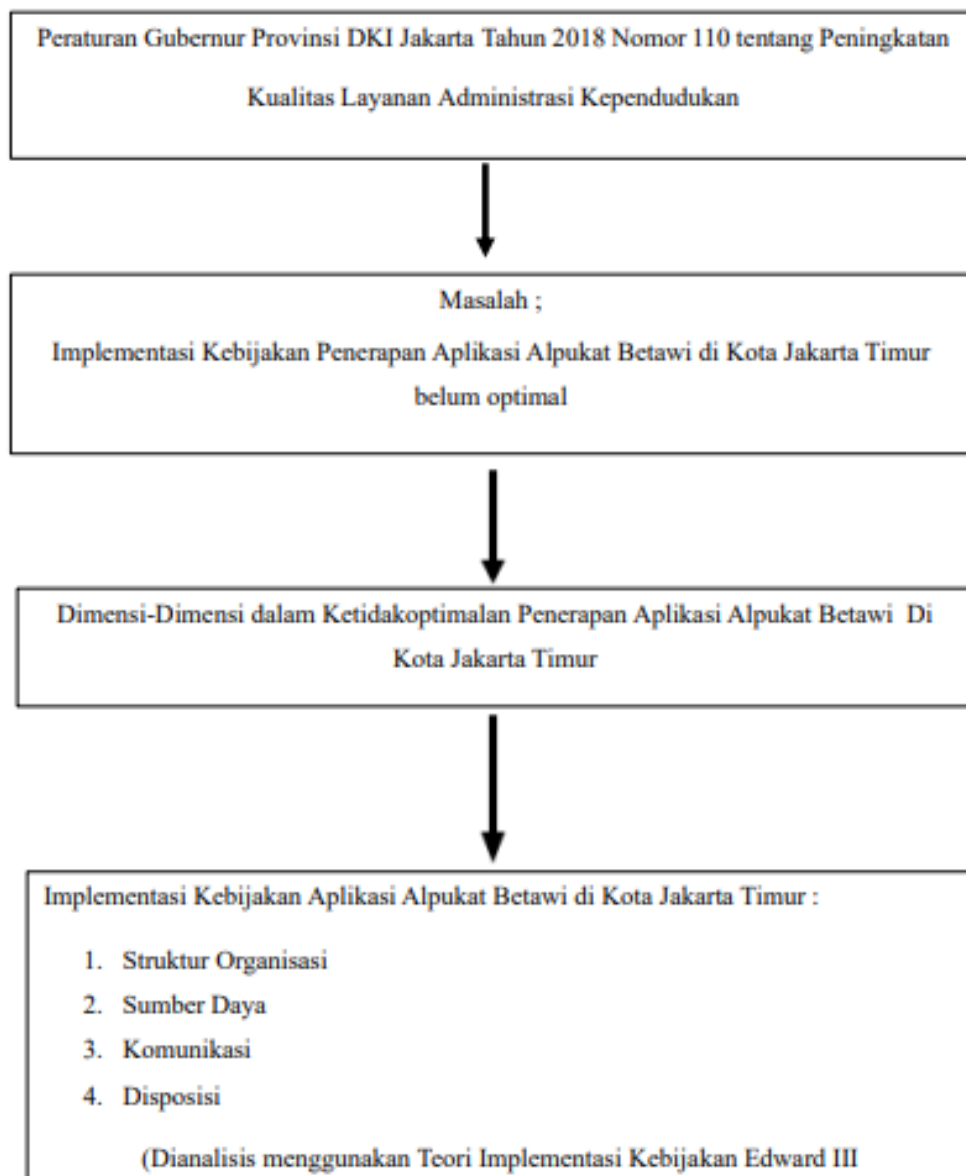
6. Kaitan formal dan informal suatu badan dengan badan pembuat keputusan atau pelaksana keputusan.

Bila sumberdaya cukup untuk melaksanakan suatu kebijakan dan para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, implementasi masih gagal apabila struktur birokrasi yang ada menghalangi koordinasi yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan. Kebijakan yang kompleks membutuhkan kerjasama banyak orang, serta pemborosan sumberdaya akan mempengaruhi hasil implementasi. Perubahan yang dilakukan tentunya akan mempengaruhi individu dan secara umum akan mempengaruhi sistem dalam birokrasi.

Berdasarkan definisi implementasi kebijakan yang telah peneliti baca dan bandingkan dengan beberapa pendapat dari para ahli maka, peneliti dapat menyimpulkan bahwa implementasi kebijakan adalah pelaksanaan suatu tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu peraturan atau undang-undang guna mencapai tujuan yang dimaksudkan oleh si pembuat peraturan tersebut.

## 1.7 Kerangka Berpikir

Gambar 1. 5 Kerangka Berpikir Penelitian



Sumber: Analisis Peneliti



## **1.8 Fenomena Penelitian**

Sistem pengurusan dokumen administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi dengan menggunakan aplikasi Alpukat Betawi menjadi suatu alternatif untuk mempermudah masyarakat dalam memenuhi kebutuhan administrasikependudukan. Tentu dengan adanya keberanekaragaman kebutuhan dan tuntutan yang tinggi akan administrasi kependudukan oleh masyarakat, maka harus diimbangi dengan proses implementasi kebijakan yang efektif dan efisien oleh pemerintah. Berdasarkan uraian – uraian teori yang dijelaskan pada kerangka teori,sesuai dengan ketentuan Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta Tahun 2018 Nomor 110 tentang Peningkatan Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan maka teori-teori yang digunakan dapat memperbaiki implementasi kebijakan penerapan aplikasi alpukat betawi Di Kota Jakarta Timur. Merujuk pada teori Edward III, mendefinisikan faktor-faktor yang mempengaruhi proses implementasi kebijakan penerapan aplikasi alpukat betawi dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan Di Kota Jakarta Timur sebagai berikut :

### **1. Struktur Organisasi**

Struktur organisasi mempunyai pengaruh yang penting dalam proses implementasi. Salah satu aspek struktural yang penting dari suatu organisasi adalah prosedur operasi yang standar, Standar Operating Procedur (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak. Dengan menggunakan SOP para pelaksana dapat memanfaatkan waktu yang tersedia. Selain itu, SOP juga menyeragamkan tindakan-tindakan dari para pejabat dalam organisasi-organisasi yang kompleks dan tersebar luas yang pada gilirannya dapat menimbulkan

fleksibilitas yang besar dan kesamaan yang besar dalam penerapan peraturan-peraturan.

## 2. Sumber Daya

Merupakan faktor yang penting agar implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif. Sumber daya dapat berwujud sumber daya manusia, yaitu implementor yang kompeten. Dalam organisasi, implementor yang paling efektif adalah staf. Hal yang perlu diingat adalah bahwa jumlah tidak selalumempunyai efek positif bagi implementasi kebijakan. Namun di sisi yang lain, kekurangan staf juga akan menghambat efektivitas implementasi kebijakan. Oleh karena itu guna mendukung implementasi kebijakan, diperlukan staf yang mempunyai keterampilan yang memadai serta denganjumlah yang cukup. Selain sumber daya manusia, dana atau insentif lain menjadi faktor yang menentukan keberhasilan imlementasi kebijakan.

## 3. Komunikasi

Keberhasilan implementasi kebijakan mensyaratkan agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan. Apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus ditransmisikan kepada kelompok sasaran (target groups) sehingga dapat mengurangi distorsi implementasi. Apabila tujuan dan sasaran suatu kebijakan tidak jelas atau bahkan tidak diketahui sama sekali oleh kelompok sasaran, maka kemungkinan akan terjadi resistensi dari kelompok sasaran.

#### 4. Disposisi

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki oleh implementor, seperti komitmen, kejujuran, sifat demokratis. Apabila implementor memiliki disposisi yang baik, maka dia akan menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan. Ketika implementor memiliki sikap atau perspektif yang berbeda dengan pembuat kebijakan, maka proses implementasi kebijakan menjadi tidak efektif. (Edward III, 1980).

**Tabel 1. 9 Fenomena Penelitian**

No.	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang Diamati	Interview Guide	Objek
1.	Struktur Organisasi	Standar Operasional	Terjadinya maladministrasi dalam pelayanan publik melalui <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i>	Bagaimana mekanisme dalam menjalankan <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i> ? Bagaimana pemahaman tenaga kepegawaian akan mekanisme pelaksanaan <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i> sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan? Bagaimana kesesuaian antara prosedur yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan implementasi <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i> di lapangan?	Kepala Subbagian Tata Usaha Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan,  Kepala Satuan Pelaksana Aplikasi, <i>Software</i> , dan <i>Database</i>

No.	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang Diamati	Interview Guide	Objek
		Fleksibel yang besar	Kurangnya pengawasan terhadap pelaksanaan <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i> terkait waktu dan kondisi kerja pegawai.	Konflik antar pegawai apa saja yang ditemukan dalam menjalankan <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i> ? Bagaimana cara meredam konflik antar pegawai selama pengoperasian <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i> ?	Kepala Subbagian Tata Usaha Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan,  Kepala Satuan Pelaksana Aplikasi, <i>Software</i> , dan <i>Database</i>
2.	Sumber Daya	Sumber Daya Manusia	Kurangnya kompeten dan jumlah pegawai dalam implementasi <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i>	Bagaimana ketersediaan jumlah tenaga pegawai dalam menunjang kebutuhan masyarakat terkait pelayanan <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i> ? Bagaimana kualitas tenaga kepegawaian yang ada dalam menjalankan	Kepala Subbagian Tata Usaha Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan,  Kepala Satuan Pelaksana Aplikasi, <i>Software</i> , dan <i>Database</i>

No.	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang Diamati	Interview Guide	Objek
				<p><i>Aplikasi Alpukat Betawi?</i>            Bagaimana alur perekrutan tenaga kepegawaian sebelum akhirnya menjalankan aplikasi Alpukat Betawi?</p>	
		Sumber Dana	Prasarana dan sarana yang kurang memadai dalam menunjang kinerja <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i>	<p>Bagaimana cara pemerintah mengalokasi anggaran yang ada sehingga dapat menunjang biaya operasional dalam menjalankan <i>Aplikasi Alpukat Betawi?</i>            Bagaimana cara pemerintah dalam menanggulangi kekurangan dana operasional guna mempertahankan kelancaran proses pelayanan?</p>	Kepala Subbagian Tata Usaha Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan,  Kepala Satuan Pelaksana Aplikasi, <i>Software</i> , dan <i>Database</i>
3.	Komunikasi	Tujuan dan Sasaran	Kurangnya publikasi	Menurut	Kepala Subbagian Tata Usaha Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan,

No.	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang Diamati	Interview Guide	Objek
			<p>pemerintah dan ketidaktahuan masyarakat terkait peluncuran <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i></p>	<p>Bapak/Ibu apakah cara-cara sosialisasi yang telah diambil cukup efektif sehingga masyarakat tahu hadirnya <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i> dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan? Bagaimana antusias masyarakat dalam menerima dan menggunakan <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i>? Bagaimana cara pemerintah dalam mensosialisasikan alur dan cara penggunaan <i>Aplikasi Alpukat</i></p>	<p>Kepala Satuan Pelaksana Aplikasi, <i>Software</i>, dan <i>Database</i></p>

No.	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang Diamati	Interview Guide	Objek
				Betawi?	
		Distorsi Implementasi	Gangguan yang dialami oleh pelaksana <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i> dan masyarakat ketika sedang menggunakan <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i>	Apa saja kendala yang ditemukan oleh pengelola aplikasi <i>Alpukat Betawi</i> dalam melayani pembuatan dokumen administrasi kependudukan? Apa saja kendala yang ditemukan oleh masyarakat ketika sedang menggunakan <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i> ?	Kepala Subbagian Tata Usaha Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan,  Kepala Satuan Pelaksana Aplikasi, <i>Software</i> , dan <i>Database</i>
4.	Disposisi	Watak dan Karakteristik	Keterlambatan proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan akibat kurangnya disiplin pegawai. Terjadi pembocoran	Bagaimana cara pemerintah memastikan pegawai pengelola <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i> memiliki etos dan semangat kerja yang tinggi guna menyelesaikan	Kepala Subbagian Tata Usaha Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan,  Kepala Satuan Pelaksana Aplikasi, <i>Software</i> , dan <i>Database</i>



No.	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang Diamati	Interview Guide	Objek
			data rahasia masyarakat kepada publik	proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan? Bagaimana cara pemerintah memastikan pegawai pengelola <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i> menjamin kerahasiaan informasi catatan sipil masyarakat?	
		Komitmen	Keterlambatan proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan	Berapa lama waktu yang dibutuhkan oleh aplikasi <i>Alpukat Betawi</i> dalam menyelesaikan proses pembuatan satu jenis dokumen administrasi kependudukan? Apabila terjadi keterlambatan proses pengurusan dokumen,	Kepala Subbagian Tata Usaha Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan,  Kepala Satuan Pelaksana Aplikasi, <i>Software</i> , dan <i>Database</i>

No.	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang Diamati	Interview Guide	Objek
				bagaimana upaya yang akan dilakukan pemerintah guna mengantisipasi keluhan masyarakat?	
		Kejujuran	Perbedaan laporan data inventaris kantor dengan kenyataan di lapangan guna menunjang kinerja <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i> . Masih ditemukannya tindak pungutan liar.	Apa saja langkah-langkah yang diambil oleh pemerintah untuk memastikan tidak ada penyalahgunaan dana operasional, investaris kantor diluar kepentingan operasional <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i> ? Bagaimana cara pemerintah memastikan Implementasi <i>Aplikasi Alpukat Betawi</i> bebas dari pungutan liar dan suap menyuap?	Kepala Subbagian Tata Usaha Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan,  Kepala Satuan Pelaksana Aplikasi, <i>Software</i> , dan <i>Database</i>

No.	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang Diamati	Interview Guide	Objek
		Sifat Demokratis	Pemberian perlakuan khusus kepada masyarakat yang berada di golongan sosial tingkat tinggi sehingga menimbulkan perbedaan waktu proses pembuatan dokumen administrasi kependudukan.	Bagaimana cara pemerintah memastikan pegawai memberikan hak yang sama kepada seluruh elemen masyarakat terkait pengurusan dokumen administrasi kependudukan tanpa membedakan golongan, ras, dan memiliki hubungan darah dengan pegawai? Bagaimana sikap pemerintah dalam menanggapi beberapa elemen masyarakat yang kurang memenuhi persyaratan administratif	Kepala Subbagian Tata Usaha Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan,  Kepala Satuan Pelaksana Aplikasi, <i>Software</i> , dan <i>Database</i>

No.	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala yang Diamati	Interview Guide	Objek
				namun menuntut hasil pembuatan dokumen administrasi kependudukan dipercepat karena adanya faktor golongan, ras, dan memiliki hubungan darah dengan pegawai?	

## **1.9 Argumen Penelitian**

Argumen penelitian berisi jawaban atau rumusan masalah yang ada sesuai dengan teori-teori yang terdapat pada literatur dan dibuat berdasarkan kerangka pemikiran teoritis. Kaitannya dengan penelitian ini yaitu implementasi kebijakan yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Jakarta Timur belum dapat mengatasi permasalahan yang ada. Namun, implementasi yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur dapat menjadi solusi apabila meningkatkan kualitas pelayanan administrasi kependudukan khususnya pada proses pembuatan dokumen administrasi. Permasalahan yang disebabkan adanya perbedaan latar belakang penduduk dan tuntutan masyarakat akan pembuatan dokumen administrasi kependudukan membuat Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menentukan implementasi kebijakan pelayanan pada administrasi kependudukan di Kota Jakarta Timur agar tetap dapat menjalankan fungsi administrasi dengan baik dan juga berkelanjutan sebagai rangkaian upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

## **1.10 Metode Penelitian**

### **1.10.1 Desain Penelitian**

Desain penelitian ini menggunakan tipe kualitatif deskriptif. Hal tersebut dipilih karena peneliti ingin menggambarkan serta melakukan analisis terkait penerapan aplikasi alpukat betawi dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan Di Kota Jakarta Timur yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Jakarta Timur.

Pada penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif deskriptif. Menurut I Made Winartha (2006:155), metode analisis deskriptif kualitatif merupakan metode yang menggambarkan, meringkas, dan menganalisis data yang didapat dari hasil pengamatan dan wawancara terkait masalah penelitian di lapangan, penulis mampu memberikan gambaran umum dalam penelitiannya terkait fenomena yang terjadi pada Dimensi-Dimensi dalam Ketidakefektifan Penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* di Jakarta Timur. Penelitian ini juga menggunakan Case Study dimana penelitian ini berfokus kepada proses implementasi kebijakan penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* Di Kota Jakarta Timur

Menurut Sugiyono (2016: 9) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif.

Penelitian deskriptif adalah suatu bentuk penelitian yang ditujukan untuk mendeskripsikan fenomena-fenomena yang ada, baik fenomena alamiah maupun fenomena buatan manusia yang bisa mencakup aktivitas, karakteristik, perubahan, hubungan, kesamaan, dan perbedaan antara fenomena yang satu dengan fenomena lainnya (Sukmadinata, 2017:72).

Dalam penelitian ini, penulis mendeskripsikan dimensi-dimensi dalam ketidakefektifan penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* di Jakarta Timur yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Jakarta Timur.

### **1.10.2 Situs Penelitian**

Situs penelitian adalah suatu tempat dimana peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti tuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Situs penelitian yang dipilih oleh peneliti dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Provinsi DKI Jakarta dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Jakarta Timur. Pemilihan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi DKI Jakarta karena tempat tersebut merupakan pusat dan operator dari implementasi kebijakan penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* pada administrasi kependudukan di Provinsi DKI Jakarta. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jakarta Timur dipilih karena terdapat operator khusus wilayah Kota Jakarta Timur yang menangani pelayanan pembuatan dokumen administrasi kependudukan melalui aplikasi Alpukat Betawi.

### **1.10.3 Subjek Penelitian**

Pemilihan subjek penelitian ini berdasarkan judul penelitian yang diteliti tentang Dimensi-Dimensi dalam Ketidakefektifan Penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* Di Jakarta Timur. Maka peneliti menentukan subjek penelitiannya adalah pemerintah dan masyarakat yang terlibat. Patton dalam Poerwandari (2005) menerangkan bahwa pedoman pengambilan sampel pada penelitian kualitatif harus disesuaikan dengan masalah dan tujuan penelitian.

Penelitian ini dalam menentukan subjek penelitian menggunakan teknik purposive sampling. Sugiyono (2015:300) menjelaskan teknik purposive sampling merupakan teknik

pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, dengan menetapkan standar dan kriteria yang cocok untuk penelitian tersebut.

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat dalam implementasi kebijakan penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* di Kota Jakarta Timur. Pemilihan subjek penelitian tersebut guna untuk memperoleh data dan informasi terkait Dimensi-Dimensi dalam Ketidakefektifan Penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* di Jakarta Timur dalam pengurusan dokumen administrasi kependudukan. Kriteria peneliti untuk menetapkan informan adalah sebagai berikut :

- a. Bekerja di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Provinsi DKI Jakarta dan Kota Jakarta Timur.
- b. Berkecimpung pada kegiatan operasional *Aplikasi Alpukat Betawi* minimal selama 1 tahun
- c. Mengetahui sistematika operasional *Aplikasi Alpukat Betawi*.
- d. Berusia 25 hingga 40 Tahun
- e. Memiliki pengalaman menggunakan *Aplikasi Alpukat Betawi* dengan minimal pengurusan satu dokumen administrasi kependudukan. Setelah menerapkan beberapa kriteria informan, peneliti menetapkan 4 informan kunci yang telah memenuhi kriteria sebagai berikut:
  1. Kepala Subbagian Tata Usaha Unit Pengelola Teknologi Informasi Kependudukan
  2. Kepala Pelaksana Satuan, Aplikasi, Software, dan Database

Dipilihnya dua informan kunci tersebut karena informan di atas mengerti terhadap implementasi kebijakan penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* dalam pengurusan dokumen administrasi di Jakarta Timur yang nantinya dapat menunjang penelitian ini.



#### **1.10.4 Jenis Data**

Sugiyono (2015: 13) menjelaskan jenis data dalam penelitian terdiri dari data kuantitatif, kualitatif, dan gabungan diantara keduanya. Data kualitatif merupakan data yang terkumpul berbentuk kata-kata, gambar, serta tulisan. Penelitian ini menggunakan data kualitatif dimana peneliti berperan sebagai instrumen itu sendiri. Moleong (2016: 112) mengemukakan 4 (empat) jenis data yang terdapat dalam penelitian kualitatif, yaitu kata-kata atau tindakan, sumber tertulis, foto, dan data statistik.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis data kualitatif, yaitu dengan menggunakan teks atau kata-kata tertulis untuk mendeskripsikan dimensi-dimensi dalam ketidakefektifan penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* di Jakarta Timur yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Jakarta Timur.

#### **1.10.5 Sumber Data**

Menurut Lofland dan Lofland dalam Moleong (2016: 157) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Ada dua jenis sumber data, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

##### **1. Data Primer**

Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung dengan teknik wawancara informan atau sumber langsung. Sumber primer adalah sumber data

yang langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiyono, 2015: 187). Data primer dari penelitian ini diperoleh melalui wawancara kepada pihak-pihak yang berhubungan langsung dengan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (DISDUKCAPIL) Jakarta Timur terkait dengan Dimensi-Dimensi dalam Ketidakefektifan Penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* di Jakarta Timur.

## 2. Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data yang digunakan untuk mendukung data primer yaitu melalui studi kepustakaan, dokumentasi, buku, majalah, koran, arsip tertulis yang berhubungan dengan obyek yang akan diteliti. Sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau dokumen (Sugiyono, 2015: 187). Data sekunder yang dapat diperoleh dengan mudah oleh peneliti dalam penelitian ini, seperti literatur, jurnal, artikel, berita dalam situs-situs internet yang berkaitan dengan objek penelitian, yaitu dimensi-dimensi dalam ketidakefektifan penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* di Jakarta Timur

### 1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2015: 137) teknik pengumpulan dapat dilakukan dalam berbagai setting, berbagai sumber, dan berbagai cara. Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini adalah teknik observasi, teknik wawancara, dan dokumen.

#### 1. Observasi

Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2017: 203) menyatakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang untuk menghimpun kesatuan, suatu prpses yang tersusun dari beberapa proses biologis dan psikologis. Di antaranya berupaproses-proses pengamatan dan ingatan. Penelitian ini dilakukan melalui pengamatan langsung di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil(DUKCAPIL)Kota Jakarta Timur. Observasi ini dilakukan dengan menganalisisdan mencatat segala hal terkait dimensi-dimensi dalam ketidakefektifan penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* di Jakarta Timur yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (DISDUKCAPIL) Kota Jakarta Timur.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan suatu bentuk komunikasi lisan yang dilakukan secara terstruktur oleh dua orang atau lebih, baik secara langsung maupun jarak jauh, untuk membahas dan menggali informasi tertentu guna mencapai tujuan tertentu. Menurut Moleong (2016: 186) wawancara adalah perihal bercakap-cakap dengan

maksud tertentu dengan adanya hal yang ditulis. Percakapan tersebut dilakukan oleh dua pihak, pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban dari pertanyaan. Teknik wawancara yang digunakan peneliti adalah teknik wawancara tidak terstruktur dimana menurut Sugiyono (2015: 137) merupakan wawancara yang bebas dimana peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang telah tersusun serta sistematis dan lengkap untuk pengumpulan datanya. Penelitian ini menggunakan teknik wawancara tidak terstruktur dengan pedoman yang digunakan hanya menggunakan poin-poin tertentu yang akan ditanyakan kepada narasumber terkait. Penelitian ini juga menggunakan open questions untuk mendapatkan jawaban yang luas karena penelitian ini membutuhkan jawaban mendalam yang tidak hanya cukup satu kata.

### 3. Dokumen

Dokumen merupakan catatan suatu kejadian yang sudah lalu (Sugiyono, 2017: 329). Dokumen bisa berupa tulisan, gambar, atau karya- karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life stories), cerita, biografi, peraturan, kebijakan. Dokumen lama dapat digunakan dalam penelitian sebagai sumber data karena dapat dimanfaatkan untuk menguji, menafsirkan, bahkan untuk meramalkan (Moleong, 2016: 217). Dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif (Sugiyono, 2015: 326).

### 1.10.7 Analisis Data

Menurut L. R. Gay menganalisis data dalam penelitian kualitatif harus meringkas data kedalam suatu cara yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data menurut Miles dan Huberman (1984) yang mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Tahapan dalam penelitian ini menggunakan

1. Reduksi data, yaitu kegiatan merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, serta dicari tema polanya. Dengan demikian data yang direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, mencarinya bila diperlukan.
2. Penyajian data, yaitu data yang ada akan teorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan sehingga akan mudah dipahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya (Sugiyono, 2013). Dengan penyajian data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
3. Analisis, yaitu merangkum sejumlah besar data yang masih mentah, untuk selanjutnya diolah menjadi sebuah informasi yang dapat diinterpretasikan. Semua bentuk analisis berusaha menggambarkan pola-pola secara konsisten dalam data sehingga hasilnya dapat dipelajari dan diterjemahkan dengan mudah, singkat dan penuh dengan arti. Pada tahap analisis data, peneliti menggunakan teknologi Atlas TI sebagai alat untuk menganalisis data-data yang telah didapatkan dari narasumber melalui tahap wawancara, observasi dan dokumentasi.
4. Kesimpulan, yaitu temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada dan temuan ini dapat berupa deskripsi atau gambaran obyek yang sebelumnya belum jelas.

Dari keempat analisis data tersebut saling berkaitan satu sama lain dimana dalam melakukan penelitian dibutuhkan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kemudian dari data yang diperoleh tersebut dilakukan reduksi data atau

merangkum data dengan memfokuskan pada hal-hal yang penting sesuai dengan topik penelitian, yaitu Dimensi-Dimensi dalam Ketidakoptimalan Penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* Di Jakarta Timur. Selanjutnya direduksi data tersebut akan disajikan dalam bentuk teks naratif dan terakhir membuat kesimpulan sesuai data dan informasi yang diperoleh.

#### **1.10.8 Kualitas Data**

Menurut Pasolong (2013: 174) menjelaskan bahwa dalam melakukan sebuah penelitian dapat dikatakan valid jika terdapat kesesuaian antara data yang diperoleh dengan sesungguhnya yang terjadi di lapangan. Sugiyono (2015: 267) berpendapat bahwa suatu validitas dalam penelitian kualitatif merupakan ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Sedangkan realibilitas dalam penelitian kualitatif berkenaan dengan derajat konsistensi dan stabilitas data atau temuan (Sugiyono, 2015: 268). Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi. Menurut Moelong (2016: 332) mengemukakan bahwa beberapa ahli berpendapat mengenai konsep triangulasi bahwa triangulasi membandingkan dengan berbagai sumber, metode, dan teori. Teknik triangulasi menurut Sugiyono (2013: 83) menyatakan bahwa teknik triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Teknik triangulasi ini bertujuan untuk menguji keabsahan data dalam penelitian kualitatif menurut Moelong (2016: 331), yaitu sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dan data hasil wawancara.

2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakannya sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan.
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi sebuah dokumen yang berkaitan.

Dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber. Menurut Sugiyono (2013: 330) triangulasi sumber berarti untuk mendapatkan data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Peneliti melakukan pengumpulan berbagai sumber data dengan teknik yang sama dengan wawancara melalui narasumber terkait Dimensi-Dimensi dalam Ketidakefektifan Penerapan *Aplikasi Alpukat Betawi* Di Jakarta Timur