

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pada bulan Maret 2020, Indonesia digemparkan dengan kemunculan wabah pandemi yang disebabkan oleh virus Covid-19. Kasus yang meningkat setiap harinya tentu juga membuat pemerintah kewalahan dalam melakukan pengendalian, akibatnya hampir seluruh sektor kegiatan dibuat lumpuh termasuk juga dalam pelayanan publik. Fenomena pandemi ini tentu merupakan tantangan dalam tata kelola pemerintahan, sebab pemerintah perlu memikirkan bagaimana mempertimbangkan persoalan sosial dan politik sambil sekaligus mengatasi persoalan pandemi. Tentu pendekatan ilmiah yang rasional seperti sosio-demografis saja tidak cukup untuk mengelola pandemi, diperlukan ilmu pengetahuan sosio-politik untuk membantu dalam pengembangan kebijakan (Martínez dalam Puji dkk, 2021: 213). Dengan begitu pemerintah bisa dengan tepat menemukan jalan keluar untuk menghadapi pandemi bersama dengan proses pelaksanaan pemerintahan.

Tentu sudah menjadi tugas dan kewajiban pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas bagi para masyarakatnya. Munculnya wabah pandemi Covid-19 menuntut pemerintah untuk bisa beradaptasi dalam mengatasi persoalan pelayanan publik, tak terkecuali pemerintah Kota Bekasi. Merujuk pada laman bekasikota.bps.go.id, data sensus penduduk oleh BPS Kota Bekasi menunjukkan bahwa jumlah penduduk di Kota Bekasi sebesar 2,46 juta jiwa di tahun 2021, dengan

rincian sebanyak 1,23 juta jiwa penduduk berjenis kelamin laki-laki, 1,22 juta jiwa berjenis kelamin perempuan, dan terdiri dari 72,56% kelompok usia produktif (usia 15-64 tahun). Tentu akan sulit apabila masyarakat yang hidup di kota padat penduduk masih perlu datang ke kantor untuk sekadar mendapatkan pelayanan administrasi kependudukan.

Dengan ruang gerak yang terbatas, birokrasi, yang bertanggung jawab atas pelayanan publik, harus tetap mampu menyediakan layanan yang memenuhi hak warga negara. Pelayanan publik birokrasi juga mengalami perubahan organisasi dan sistem kerja yang baru di tengah masa sulit (Rifani, 2021: 117). Dalam hal sistem kerja, organisasi birokrasi harus mengutamakan protokol kesehatan dalam menjalankan pelayanannya. Di sisi lain, ada dua pilihan: bekerja di kantor atau bekerja dari rumah, yang dikenal sebagai *Work From Home*. Oleh karena itu, karena masyarakat tidak dapat mengakses pelayanan, lembaga pelayanan publik harus mampu mengambil langkah strategis seperti merancang suatu kebijakan yang ideal untuk mengalihkan layanan yang semula diberikan secara konvensional ke layanan yang berbasis digital (Lumbanraja, 2020: 221). Pengalihan ke pelayanan berbasis teknologi elektronik ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan sambil mempertahankan keselamatan dan akses masyarakat selama pandemi Covid-19.

Pelayanan administrasi kependudukan merupakan bagian dari pelaksanaan pelayanan publik. Salah satu lembaga pemerintahan yang bertanggung jawab untuk menangani kebutuhan dokumen dan data kependudukan adalah Dinas Kependudukan

dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi. Administrasi kependudukan mencakup rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan, dan pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan di bidang lain (Rukayat, 2017: 57).

Pemerintah Kota Bekasi harus memastikan bahwa setiap warga mendapatkan pelayanan yang optimal dan sesuai dengan kebutuhan mereka dalam upayanya untuk memberikan pelayanan yang baik. Menyelenggarakan administrasi kependudukan yang efektif dan akurat adalah salah satu tugas utama pemerintah. Administrasi ini mencakup pendaftaran kelahiran, kematian, pernikahan, perceraian, dan perubahan status kependudukan lainnya. Pemerintah harus memastikan bahwa proses pendaftaran ini mudah diakses, dan bahwa informasi yang diberikan harus jelas dan akurat.

Penerbitan dokumen seperti kartu identitas, surat izin tinggal, dan lain-lain juga merupakan bagian dari pelayanan kependudukan yang baik. Pemerintah harus memastikan proses penerbitan dokumen ini adil, cepat, dan transparan. Data pribadi warga negara harus diprioritaskan saat mengelola data kependudukan. Jadi, jika ada satu sistem yang terintegrasi yang mencakup semua jenis pelayanan kependudukan, itu akan sangat membantu semua urusan pemerintah. Di sinilah proses digitalisasi pelayanan menjadi penting karena, selain membuat layanan lebih mudah diakses, layanan yang berbasis digital dan terintegrasi juga dapat meminimalkan kesalahan administrasi yang mungkin terjadi.

Sebenarnya, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik meletakkan dasar hukum untuk pelayanan publik di Indonesia, memungkinkan digitalisasi pelayanan publik. Undang-undang yang mengatur pelayanan publik tersebut adalah kebijakan yang berfungsi sebagai landasan dan pedoman untuk layanan. Kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan adalah empat ciri pelayanan publik yang unggul, juga dikenal sebagai pelayanan prima. Hanya jika keempat komponen ini terpenuhi, pelayanan publik yang berkualitas "service excellence" dapat dilaksanakan. Oleh karena itu, pemerintah membangun sistem bantuan publik, yang dikenal sebagai pemerintahan elektronik atau E-Government. Salah satu bentuk administrasi pemerintahan yang menggunakan inovasi data adalah pemerintahan elektronik, atau e-government.

Sejumlah lembaga pemerintah di Indonesia dan negara lain telah menggunakan e-government (Wahyuni, 2019:5). Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* menetapkan dasar implementasi. Hal ini berfokus pada penerapan strategi pemerintah dalam upaya untuk membangun pemerintahan yang berbasis TI.

Dalam rangka mencapai tujuan untuk mentransformasi pelayanan tersebut, Pemerintah Kota Bekasi lantas mengeluarkan Peraturan Walikota Bekasi No.90 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan sebagai fundamental kebijakan yang dapat menopang keberjalanan pelayanan administrasi kependudukan secara digital dan satu pintu yang dilaksanakan melalui aplikasi *e-Open*.

Melalui pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi tersebut, masyarakat Kota Bekasi diharapkan dapat lebih mudah mengurus dokumen kependudukan mereka dan mengurangi alur birokrasi yang rumit dalam pelayanan kependudukan. Warga Kota Bekasi tidak perlu lagi mengunjungi Kantor Disdukcapil untuk meminta penerbitan dokumen seperti e-KTP, Kartu Keluarga, akta kelahiran, dan lainnya. Peraturan Walikota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 tentang penyelenggaraan administrasi kependudukan di Kota Bekasi telah mengubah aplikasi E-Open menjadi satu-satunya aplikasi yang dapat digunakan untuk mengakses layanan administrasi kependudukan di Kota Bekasi sejak peluncurannya pada tahun 2020. Tujuan dari kebijakan pelayanan kependudukan berbasis aplikasi *e-Open* dalam utamanya adalah untuk menghasilkan manfaat bagi masyarakat dan pihak lainnya. Selain untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan kebijakan pelayanan adminduk berbasis aplikasi *e-Open* juga dapat memudahkan pekerjaan Disdukcapil Kota Bekasi.

Dengan menggunakan layanan *online*, penduduk Kota Bekasi tidak perlu lagi mengunjungi Kantor Disdukcapil untuk menyelesaikan administrasi dokumen kependudukan mereka. Pelayanan administrasi kependudukan yang dapat diakses secara online juga dianggap dapat menghemat waktu karena dapat diakses kapan saja dan di mana saja (Turahmawati & Elvira, 2022:29). Secara konseptual, aplikasi *e-Open* mampu memberikan layanan yang cepat, menghindari orang dari prosedur yang rumit seperti meminta fotokopi berkas yang tidak selesai atau menunggu antrean yang lama.

Pelayanan administrasi kependudukan yang berbasis digital juga dapat menghemat uang karena masyarakat yang ingin mendapatkan layanan ini tidak lagi perlu membayar untuk pergi ke kantor fisik. Selain itu, mereka tidak lagi membutuhkan biaya untuk mengajukan dokumen.

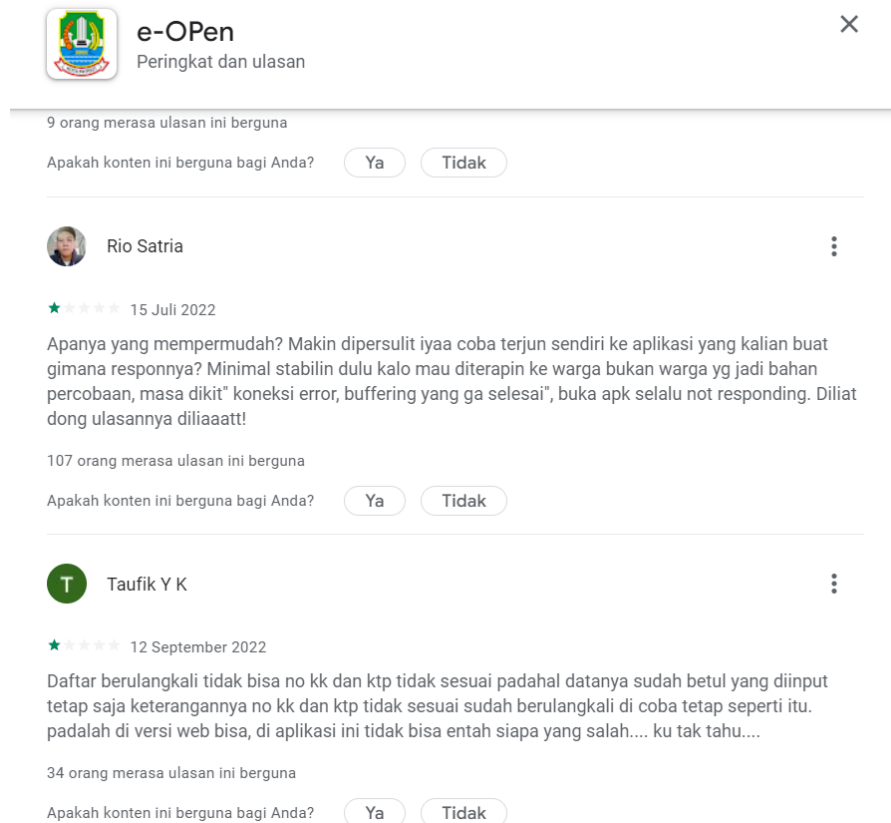
Namun baru setahun berjalan pasca peluncuran aplikasi *e-Open* pada September 2020, di bulan Desember tahun 2021 terbit Perda Kota Bekasi No. 10 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Melalui Perda tersebut, Disdukcapil Kota Bekasi memutuskan untuk membuka kembali layanan kependudukan secara manual dan menjadikan aplikasi *e-Open* sebagai alternatif, padahal di tahun 2020 posisi aplikasi *e-Open* adalah jantung bagi pelayanan kependudukan di Kota Bekasi. Hal tersebut kemudian memicu munculnya sebuah pertanyaan, bagaimana nasib perkembangan dan keberlanjutan aplikasi *e-Open* kedepannya bila mana tidak lagi didukung sebagai prioritas oleh fundamental kebijakan.

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Krugman (2003:159) bahwasanya ide dan gagasan yang positif tidak secara otomatis berhasil, namun mereka berhasil karena didorong oleh kebijakan dan didukung oleh kemauan politik. Tanpa dukungan yang tepat, bahkan program yang dirancang dengan sangat baik pun dapat gagal. Dalam konteks penelitian ini, posisi prioritas dari aplikasi *e-Open* yang bergeser memunculkan indikasi bahwasanya aplikasi *e-Open* tidak lagi mendapatkan perhatian serius untuk dapat diperbaiki serta dikembangkan.

Mengacu pada artikel yang di unggah oleh lensapotret.com (2022), Ridwan AS, Sekretaris Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, menjelaskan bahwasanya aplikasi E-Open memang sempat menghadapi sejumlah masalah teknis dan non-teknis dalam beberapa bulan terakhir tahun 2022. Khususnya, masalah ini berkaitan dengan rekrutmen tenaga kerja ahli untuk menyelesaikan masalah pengelolaan dan peremajaan server aplikasi. Keterlambatan dalam mengatasi permasalahan ini dapat menyebabkan gangguan operasional yang tidak hanya menghambat layanan kepada masyarakat tetapi juga menimbulkan kekhawatiran akan kemampuan aplikasi dalam jangka panjang.

Peneliti juga menemukan bahwasanya dalam rentang tahun 2022 terdapat beberapa masalah. Beberapa masalah tersebut muncul bersamaan dengan banyaknya keluhan masyarakat tentang server aplikasi yang sering down, penerbitan dokumen yang lewat dari waktu standar operasi (SOP). Hal tersebut tentu menyebabkan ketidaknyamanan dan kerugian bagi masyarakat. Kondisi tersebut secara inheren juga mendorong urgensi untuk dilakukan evaluasi. Keluhan yang disampaikan masyarakat melalui *Google Review* dan dapat dilihat sebagaimana gambar berikut:

Gambar 1.1 Keluhan Masyarakat



Sumber: Google playstore review (2022)

Sebagaimana yang dapat dilihat dari gambar di atas, Salah satu keluhan yang disampaikan oleh akun Rio Satria lewat laman aplikasi *google play store* ialah sulitnya mengakses pelayanan melalui aplikasi *E-Open* dikarenakan sistem yang sering *down* dan kurang mumpuni. Senada dengan yang disampaikan oleh Rio Sebelumnya, lewat laman aplikasi *gooogle play Store* Taufik juga mengeluhkan hal yang sama yakni terkait sistem aplikasi *E-Open* yang kurang mumpuni dan sering *error*.

Maka berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan, peneliti tertarik untuk meneliti proses evaluasi kebijakan pelayanan kependudukan *online* di Kota Bekasi melalui aplikasi *E-Open* di tahun 2023 pada kebijakan Perda Kota Bekasi No. 10 tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Administrasi Kependudukan. Sebab, proses evaluasi kebijakan penting untuk dilakukan agar secara konstan dapat memperbaiki serta meningkatkan mutu pelayanan sebagaimana yang ingin diakomodir oleh kebijakan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, adapun rumusan masalah yang didapati penulis adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana evaluasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi *e-Open* di Kota Bekasi

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan, menganalisis, dan mengevaluasi kebijakan pelayanan kependudukan berbasis aplikasi *e-Open* di Kota Bekasi

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini diharapkan mampu memberikan kemanfaatan sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan bisa memberikan manfaat secara teoritis untuk meningkatkan pengetahuan serta wawasan mengenai permasalahan evaluasi kebijakan publik di bidang pelayanan administrasi kependudukan dalam melakukan penilaian terhadap keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil dari penelitian ini diharapkan agar bisa dijadikan sebagai informasi mengenai evaluasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan secara *online* di Kota Bekasi.

- a) Untuk kalangan akademisi, hasil penelitian ini diharapkan mampu digunakan sebagai sumber data maupun informasi ilmiah dengan kaitannya terhadap penelitian evaluasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi *e-Open* di Kota Bekasi.
- b) Untuk masyarakat, hasil penelitian ini diharapkan mampu memperkaya wawasan serta mampu digunakan sebagai informasi untuk mengetahui evaluasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi *e-Open* di Kota Bekasi

1.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini merupakan acuan bagi penulis dalam melakukan penelitian. Berikut adalah hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini:

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

No	Judul	Teori	Metode	Hasil Penelitian
1.	Evaluasi Kebijakan Layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Sebagai Bentuk Penerapan Identitas Berbasis <i>Single Identity Number</i> di Kabupaten Lampung Utara (Nia, 2015)	Teori Evaluasi Kebijakan William N. Dunn	Deskriptif kualitatif	Penerapan kebijakan layanan KTP elektronik di Kabupaten Lampung Utara belum berjalan secara efektif. Hal ini dapat dilihat dari segi target dan sasaran yang belum tercapai, dari segi mekanisme pelaksanaan program KTP dengan prosedur yang telah ditetapkan dan dari segi sumber daya manusia serta dana dalam penerapan program KTP elektronik di Kabupaten Lampung Utara masih kurang memadai
2.	Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) di Kota Banjar Baru (Huda dkk, 2021)	Teori implementasi kebijakan oleh Edward III dan Evaluasi Kebijakan oleh William N. Dunn	Deskriptif kualitatif	Pelaksanaan kebijakan PSBB belum sepenuhnya mencapai tujuan yang diinginkan dan juga masih kurangnya kesadaran masyarakat terhadap protokol kesehatan yang telah dianjurkan oleh pemerintah. Kemudian pelaksanaan kebijakan PSBB di Kota Banjarbaru sangat memberikan dampak kepada masyarakat, khususnya masyarakat menengah kebawah, contohnya seperti pedagang kaki lima, ojek online dan UMKM.
3.	Evaluasi Tingkat Kematangan <i>E-Government</i> dan Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Kabupaten Sukoharjo) (Akbar, 2020)	Teori tingkat kematangan <i>e-government</i> model Gartner	Kuantitatif	Penelitian membuktikan tingkat kematangan E-government sebesar 4,06 (predictable process). Dimensi transformasi dan usability berpengaruh terhadap partisipasi masyarakat menggunakan e-government di kabupaten Sukoharjo.
4.	Evaluasi Pelayanan Berbasis <i>Online</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan (Rinanda, 2020)	Teori Evaluasi William N. Dunn	Survey deskriptif	Penulis menilai dan menyimpulkan bahwasanya penelitian dengan judul Evaluasi Pelayanan Berbasis <i>Online</i> di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Kuantan Singingi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan mendapatkan jawaban pada kategori “Cukup Baik”

5.	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi E-Open pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bekasi. (Turahmawati & Elvira, 2022)	Teori inovasi yang dikemukakan oleh Rogers	Kualitatif	aplikasi E-Open berjalan dengan baik dan cukup optimal, dilihat dari indikator-indikator berikut ini: 1) Keuntungan relatif: Aplikasi E-Open memberikan banyak keuntungan yakni memudahkan masyarakat dalam mengurus dokumen secara <i>online</i> . 2) Kesesuaian: Aplikasi E-Open kompatibel dengan zaman saat ini. 3) Kerumitan: tingkat kerumitan pada Aplikasi E-Open ini adalah gangguan pada jaringan handphone yang tiba-tiba tidak stabil. 4) Kemungkinan Dicoba: Aplikasi E-Open sudah melewati tahap uji coba pada bulan Februari 2021 dan dilakukan secara bertahap. 5) Kemudahan Diamati: Inovasi ini dapat diamati oleh seluruh lapisan masyarakat, baik dari lembaga-lembaga pemerintah dan non pemerintah, pihak swasta, maupun organisasi-organisasi aktif.
----	--	--	------------	---

Sumber: diolah oleh peneliti

Adapun perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian penulis mengenai evaluasi kebijakan pelayanan kependudukan berbasis aplikasi *e-Open* di Kota Bekasi terletak pada lokus dan fokus kajian yang berbeda. Dari kelima penelitian tersebut terdapat empat penelitian yang dilakukan pada lokus yang berbeda-beda. Penelitian oleh Nia (2015) tentang Evaluasi Kebijakan Layanan Kartu Tanda Penduduk Elektronik (KTP-EL) Sebagai Bentuk Penerapan Identitas Berbasis *Single Identity Number* terletak di Kabupaten Lampung Utara. Penelitian oleh Huda, dkk (2021) tentang Evaluasi Pelaksanaan Kebijakan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) terletak di Kota Banjar Baru. Penelitian oleh Akbar (2020) tentang Evaluasi Tingkat Kematangan *E-Government* dan Partisipasi Masyarakat dalam Pelayanan Publik terletak di Kabupaten Sukoharjo. Penelitian Rinanda (2020) tentang Evaluasi Pelayanan Berbasis Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Kuantan Singingi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan terletak di Kabupaten Kuantan Singingi.

Kemudian, Dari keempat penelitian terdahulu yang telah dijabarkan di atas, hanya satu penelitian yang memiliki lokus sama dengan yang diteliti oleh penulis yakni pada penelitian Turahmawati & Elvira (2022) tentang Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi *e-Open* pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil yang terletak di Kota Bekasi. Dari penelitian Turahmawati & Elvira, terdapat perbedaan yang terletak pada fokus kajian yang berbeda. Penelitian Laila berfokus pada penilaian kemanfaatan aplikasi *e-Open* dengan meninjau dari indikator pada teori Inovasi yang dikemukakan oleh Rogers yakni (1) keuntungan relatif, (2) kesesuaian, (3) kerumitan, (4) kemungkinan dicoba, (5) kemudahan diamati. Sementara penelitian ini lebih berfokus pada analisis evaluasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan berbasis aplikasi *e-Open* yang menggunakan teori evaluasi kebijakan milik William N. Dunn

1.6 Kerangka Teori

1.6.1 Kebijakan Publik

Sebagai praktik sosial, kebijakan adalah sesuatu yang dibuat oleh pemerintah berdasarkan semua peristiwa sosial dan diterapkan untuk kebaikan masyarakat. Adat istiadat ini mengakar dalam kehidupan komunitas dan bukan merupakan kejadian yang luar biasa atau asing bagi dunia yang lebih luas.

Di sisi lain, kebijakan sebagai sarana penyelesaian konflik menunjukkan bahwa kebijakan adalah suatu fenomena yang dirancang untuk menyeimbangkan tuntutan pihak-pihak yang berlawanan. Dalam situasi ini, kebijakan juga bertindak sebagai katalis untuk perilaku kolaboratif di antara pihak-pihak yang telah sepakat mengenai tujuan bersama tetapi menghadapi rintangan yang tidak wajar dalam upaya mereka. Oleh karena itu, kebijakan ada untuk menyelesaikan konflik kepentingan antara berbagai pemangku kepentingan. Kebijakan hadir untuk mendorong rasionalitas ketika satu pihak diperlakukan secara tidak adil dan tidak rasional dalam menentukan tujuan bersama. Ini mendorong kerja sama yang logis antara mitra yang telah sepakat mengenai tujuan bersama.

Oleh karena itu, kebijakan juga dipahami mencakup tindakan dan kegiatan pemerintah yang berlaku untuk semua orang. Hal ini karena esensi dari kebijakan adalah mencakup tindakan pemerintah dalam arti yang luas maupun sempit. Ini konsisten dengan apa yang diusulkan oleh Carl Friedrich dalam (Abdul Wahab, 2012:3) bahwa kebijakan adalah tindakan yang terfokus pada tujuan yang ditetapkan oleh sebuah organisasi atau pemerintah dalam suatu konteks tertentu, dengan mempertimbangkan hambatan yang ada dan mencari cara untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Selanjutnya, kebijakan publik didefinisikan dengan cara yang berbeda berdasarkan sudut pandang yang dipegang. Easton menggambarkan kebijakan publik sebagai distribusi nilai secara paksa di antara semua anggota masyarakat, seperti yang

dikutip dalam Taufiqurokhman (2014:3). Menurut Agustino (2008:6), Robert Eyestone mendefinisikan kebijakan publik sebagai interaksi antara entitas pemerintah dan lingkungan mereka. Kebijakan publik juga didefinisikan oleh Laswell dan Kaplan, seperti yang disebutkan dalam Taufiqurokhman (2014:3), sebagai program yang ditujukan untuk mencapai tujuan dan nilai melalui praktik yang terarah. Jelas dari berbagai definisi yang diberikan di atas bahwa terdapat rentang yang luas dalam pemahaman tentang kebijakan publik. Oleh karena itu, Nugroho (2004) mengusulkan dua atribut kebijakan publik:

1. Karena kebijakan publik terdiri dari tindakan yang dilakukan untuk mencapai tujuan nasional, maka konsep ini mudah dipahami.
2. Karena ada standar yang jelas untuk mengukur seberapa banyak kemajuan yang telah dicapai menuju realisasi tujuan yang dinyatakan, maka kebijakan publik dapat diukur.

Menurut Tangkilisan (2003:2), kebijakan publik adalah sekumpulan tindakan yang diambil oleh pemerintah dengan tujuan untuk menyelesaikan masalah sosial, baik secara langsung maupun melalui berbagai lembaga yang berdampak pada kehidupan sehari-hari. Bill Jenkins dalam Michael Hill yang dikutip oleh Anggara (2014:43) menggambarkan kebijakan publik sebagai keputusan yang diambil oleh aktor politik untuk mencapai tujuan dan mendapatkan hasil berdasarkan faktor konteks tertentu. Berdasarkan definisi yang diberikan oleh para ahli, dapat disimpulkan bahwa kebijakan

publik terdiri dari serangkaian keputusan kebijakan yang diambil oleh pemerintah dengan tujuan mencapai sasaran tertentu dalam masyarakat.

Langkah selanjutnya dari siklus perumusan kebijakan adalah membaginya menjadi lima tahap, seperti yang disarankan oleh Dunn (2003:21): tahap pertama adalah penyusunan agenda, tahap kedua adalah formulasi kebijakan, tahap ketiga adalah adopsi kebijakan, tahap keempat adalah implementasi kebijakan, dan tahap kelima adalah evaluasi kebijakan. Sehubungan dengan penelitian ini, penulis bertujuan untuk meninjau kebijakan layanan administrasi kependudukan satu pintu secara online di Kota Bekasi sebagaimana tertuang dalam Peraturan Walikota Bekasi Nomor 90 Tahun 2020 pada tahap evaluasi.

1.6.2 Evaluasi Kebijakan

Tiga bentuk umum dari istilah evaluasi adalah penilaian, pemberian angka, dan penaksiran. Namun, dalam arti yang lebih khusus, evaluasi sebenarnya terkait dengan mendapatkan informasi tentang nilai atau keuntungan suatu kebijakan (Dunn dalam Handoyo, 2013). Suatu kebijakan dapat dikatakan berhasil ditunjukkan dengan masalah telah diselesaikan. Evaluasi kebijakan seharusnya dapat menjelaskan seberapa jauh kebijakan publik dan implementasinya mendekati tujuan, menurut Briant & White (dalam Samodra Wibawa, 1994:63). Memanfaatkan pemahaman Briant & White ini, evaluasi kebijakan dapat dilakukan pada tahap implementasi, saat dampak dan konsekuensi implementasi dinilai. Menurut Lester dan Stewart dalam Agustino, dikutip

oleh Nadia dkk. (2019: 17), evaluasi kebijakan juga berusaha untuk menilai konsekuensi kebijakan yang ditunjukkan oleh dampak-dampaknya, serta menilai berhasil atau tidaknya suatu kebijakan berdasarkan standar dan standar yang telah ditetapkan.

Nilai menunjukkan bahwa hasil kebijakan dapat mencapai tujuan. Dengan mempertimbangkan apa yang diketahui para ahli tentang evaluasi kebijakan publik, jelas bahwa tujuan evaluasi adalah untuk menunjukkan perbedaan antara apa yang terjadi dan apa yang diharapkan. Ini karena evaluasi memberikan data akurat tentang kinerja kebijakan, yang mencakup seberapa jauh tindakan publik dapat memenuhi kebutuhan, nilai, dan kesempatan. Evaluasi juga membantu menjelaskan dan mengkritik prinsip kebijakan. Karena beberapa karakteristiknya, evaluasi kebijakan membedakannya dari pendekatan analisis kebijakan lainnya. Fokus nilai; interdependensi fakta-nilai; orientasi masa kini dan masa lalu; dan dualitas nilai adalah empat sifat yang disebutkan Dunn (2003). Pada ciri pertama, fokus nilai, evaluasi adalah pencarian apakah suatu kebijakan berguna atau bermanfaat bagi masyarakat. Oleh karena itu, validitas kebijakan akan terus dipertanyakan. Akibatnya, cara kebijakan dievaluasi juga akan berkaitan dengan evaluasi. Kedua, bagaimana fakta berhubungan dengan nilai. Hasil kebijakan harus didukung oleh bukti bahwa kebijakan sebenarnya merupakan konsekuensi dari tindakan yang dilakukan untuk memecahkan masalah tertentu untuk memastikan kinerja terbaik dan berguna bagi sejumlah individu, kelompok, atau masyarakat. Ketiga, orientasi pada masa lalu dan masa kini. Evaluasi

lebih berkonsentrasi pada hasil saat ini dan sebelumnya daripada hasil di masa mendatang. Dalam kasus ini, evaluasi dilakukan setelah tindakan dilakukan. Keempat, dualitas nilai: Dalam konteks di mana nilai dipertimbangkan, ada cara dan alasan. Sejauh itu berkaitan dengan nilai saat ini, evaluasi berfungsi sama dengan rekomendasi dan dapat dianggap sebagai komponen dalam dan luar.

Untuk menilai kinerja kebijakan publik, metode seperti ini dapat digunakan. Semua pendekatan evaluasi kebijakan publik menggunakan pendekatan yang unik untuk melakukan evaluasi. Studi ini bertujuan untuk menilai kebijakan administrasi kependudukan Kota Bekasi dengan menggunakan aplikasi e-open. Penelitian ini akan melakukan evaluasi formal dengan variasi evaluasi hasil retrospektif yang melibatkan pemantauan dan evaluasi hasil. Namun, penelitian ini tidak akan memiliki kontrol langsung atas input dan proses kebijakan yang dapat diubah.

Penulis berpendapat bahwa metode evaluasi formal ini adalah yang metode ideal karena dapat membuat proses analisis evaluasi lebih mudah. Metode ini juga sesuai dengan bidang studi penulis, di mana penelitian akan lebih berfokus pada instansi dan pelaku kebijakan lainnya. Selama proses melakukan analisis evaluasi kebijakan, seorang peneliti harus melakukan banyak hal. Pendekatan praktis, yang diusulkan oleh Edward Suchman dalam Winarno (2012:233), merupakan salah satu pendekatan yang ditawarkannya. Pendekatan ini mencakup enam langkah untuk menilai kebijakan, di antaranya adalah:

1. Untuk menentukan tujuan program yang akan dinilai,

2. Analisis masalah,
3. Standarisasi dan deskripsi kegiatan,
4. Ukuran tingkat perubahan yang terjadi,
5. Menentukan apakah perubahan yang diamati disebabkan oleh kegiatan atau oleh faktor lain,
6. Beberapa sinyal yang menunjukkan keberadaan dampak

Tidak diragukan lagi, dalam melakukan analisis evaluasi kebijakan, diperlukan suatu indikator yang berfungsi sebagai alat ukur untuk mengetahui sejauh mana kebijakan mencapai tujuannya dan bagaimana hal itu berdampak pada masyarakat atau lingkungan. Langkah penting dalam analisis evaluasi kebijakan adalah menemukan indikator yang tepat. Indikator harus relevan dengan tujuan kebijakan yang ingin dicapai dan harus dapat memberikan informasi yang cukup untuk mengevaluasi keberhasilan atau kegagalan kebijakan. Dengan kata lain, indikator harus memiliki kemampuan untuk memberikan gambaran yang menyeluruh tentang berbagai elemen kebijakan yang sedang dievaluasi.

Oleh karena itu, penulis akan menggunakan indikator evaluasi yang diusulkan oleh Dunn (2003) untuk mengevaluasi masalah yang ada pada aplikasi e-Open, seperti yang ditunjukkan dalam tabel berikut:

Tabel 1.2 Indikator Evaluasi Kebijakan

Tipe kriteria	Pertanyaan	Ilustrasi
Efektivitas	Apakah hasil yang diinginkan telah tercapai	Unit pelayanan
Efisiensi	Seberapa banyak usaha diperlukan untuk mencapai hasil yang diinginkan	Unit biaya, manfaat bersih, rasio cost-benefit
Kecukupan	Seberapa jauh pencapaian hasil yang diinginkan memecahkan masalah	Biaya tetap, efektivitas tetap
Perataan	Apakah biaya manfaat didistribusikan dengan merata kepada kelompok-kelompok yang berbeda	Kriteria Pareto, Kriteria Kaldor-Hicks, Kriteria Rawls
Responsivitas	Apakah hasil kebijakan memuaskan kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok-kelompok tertentu	Konsisten dengan survey warga negara
Ketepatan	Apakah hasil atau tujuan yang diinginkan benar-benar berguna atau bernilai	Program Publik harus merata dan efisien

Sumber: Handoyo (2012)

Kata "efektivitas" berasal dari kata "efektif", yang berarti pencapaian tujuan. William N. Dunn menyatakan bahwa keberhasilan alternatif bergantung pada apakah alternatif tersebut mencapai tujuan tindakan atau hasil yang diharapkan.

Efisiensi terjadi ketika sumber daya digunakan seefektif mungkin untuk mencapai tujuan. Menurut William N. Dunn, tingkat efisiensi terkait dengan jumlah pekerjaan yang diperlukan untuk mencapai tingkat efektivitas tertentu. Berapa biaya produk atau layanan per unit biasanya digunakan untuk menentukan efisiensi.

Kecukupan mengaju pada apakah tujuan yang telah tercapai dan dianggap cukup dalam berbagai situasi dianggap sebagai kebijakan publik yang memadai. Seberapa baik tingkat efektivitas tertentu memenuhi kemungkinan, nilai, atau kebutuhan yang menimbulkan masalah menentukan kecukupan, menurut William N. Dunn (Dunn, 2003:430). Dengan kata lain, kecukupan terus terhubung melalui

pengukuran seberapa baik berbagai pilihan dapat memenuhi kebutuhan, nilai, atau peluang untuk menyelesaikan masalah.

Perataan diberikan dan dicapai melalui tujuan kebijakan publik dikenal sebagai keadilan dalam kebijakan publik. Persyaratan kesetaraan, menurut William N. Dunn, mengacu pada cara upaya dan konsekuensi didistribusikan ke berbagai kelompok sosial. Ini sangat terkait dengan alasan hukum dan sosial (Dunn, 2003: 434). Kebijakan berbasis keadilan adalah kebijakan yang dampaknya dirasakan secara merata oleh semua orang. Jika biaya dan keuntungan dari program tertentu dibagi secara merata, program tersebut mungkin cukup, efektif, dan efisien. Kewajaran atau keadilan adalah inti dari keadilan.

Dalam kebijakan publik, responsivitas mengacu pada bagaimana target kebijakan merespons penerapan kebijakan. Menurut William N. Dunn, kemampuan suatu kebijakan untuk memenuhi kebutuhan menentukan responsivitas (Dunn, 2003:437). Cara masyarakat memperlakukan suatu kebijakan setelah diberlakukan menunjukkan seberapa sukses kebijakan tersebut. Setelah dampak kebijakan mulai terjadi, masyarakat telah meresponsnya dengan dukungan atau penolakan.

Ketepatan mengacu pada nilai tujuan program dan kekuatan asumsi yang mendasari tujuan tersebut. Ini adalah kriteria yang digunakan untuk memilih sejumlah alternatif yang akan direkomendasikan dengan mengevaluasi apakah hasil dari alternatif tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak.

1.6.3 Electronic Government

Organisasi layanan publik kini sering menggunakan perangkat teknologi komunikasi dan informasi untuk meningkatkan standar layanan dan meningkatkan efektivitas serta efisiensi. Penggunaan teknologi untuk menyediakan layanan publik dikenal sebagai pemerintahan elektronik, atau e-government. Istilah "e-government" menggambarkan bagaimana organisasi pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk mengubah interaksi mereka dengan publik, sektor swasta, dan entitas pemerintah lainnya. Melalui penyediaan layanan publik yang lebih besar, lebih cepat, dan lebih komprehensif, teknologi yang digunakan dapat memberi manfaat bagi berbagai populasi. Hal ini konsisten dengan pernyataan Yong dalam Annisa (2011:46) bahwa e-government mengacu pada penggunaan teknologi oleh pemerintah, khususnya aplikasi berbasis web, untuk meningkatkan akses warga negara, mitra bisnis, karyawan, dan lembaga pemerintah lainnya terhadap dan penyediaan layanan pemerintah. Penggunaan teknologi informasi ini, menurut Indrajit (2002:41), kemudian menghasilkan berbagai jenis hubungan baru, yang sebagian termasuk dalam kategori G2G (Pemerintah ke Pemerintah), G2B (Pemerintah ke Bisnis), dan G2C (Pemerintah ke Warga), dan dari satu pemerintah ke pemerintah lain (G2G)

1) *Government to Government (G2G)*

Tidak dapat dipungkiri bahwa komunikasi semakin intens di era globalisasi yang maju ini. Kebutuhan pemerintah untuk berkomunikasi kini meluas melampaui masalah diplomasi; lebih jauh lagi, teknologi informasi

digunakan dalam pemerintahan dengan tujuan untuk memfasilitasi kerja sama internasional maupun kerja sama dalam negara, antara organisasi seperti bisnis dan masyarakat.

2) *Government to Business (G2B)*

Untuk dapat mengoperasikan ekonomi dengan baik, pemerintah yang baik tentu harus menciptakan lingkungan bisnis yang menguntungkan. Untuk mendukung operasi bisnis dan menjaga roda ekonomi tetap berputar dengan stabil, hubungan yang positif antara pemerintah dan komunitas bisnis juga diperlukan. Sektor korporasi tentu membutuhkan banyak data dan informasi milik pemerintah untuk mewujudkannya. Oleh karena itu, teknologi dapat digunakan dalam pemerintahan untuk meningkatkan komunikasi dan kolaborasi antara kedua belah pihak.

3) *Government to Citizens (G2C)*

Jenis pengaaplikasian *e-government* ini adalah yang paling umum, di mana pemerintah menggunakan teknologi informasi terutama untuk meningkatkan dan mempererat hubungannya dengan masyarakat. Agar masyarakat dapat mengakses layanan yang disediakan pemerintah dengan mudah, jenis G2C ini bertujuan untuk menjembatani pemerintah dan warganya melalui berbagai saluran atau titik akses lainnya. Mengingat hal ini, kebijakan administrasi kependudukan daring Kota Bekasi yang melibatkan penggunaan teknologi termasuk dalam kategori G2C atau *Government to Citizen* yang

secara hakiki berupaya meningkatkan efisiensi dan memudahkan akses masyarakat terhadap layanan.

Namun, perlu dicatat bahwa e-government erat kaitannya dengan perwujudan nilai-nilai yang mencerminkan tata kelola pemerintahan yang baik, seperti transparansi, keterbukaan, ketepatan kebijakan, peningkatan partisipasi masyarakat, dan peningkatan kualitas layanan publik. Nilai-nilai tersebut di samping efisiensi dan kecanggihan teknologi (Gil-Garcia dalam Irawan, 2021:10). Dengan demikian, dari uraian di atas, jelaslah bahwa tujuan utama penerapan e-government jauh lebih penting daripada sekadar memanfaatkan teknologi terkini untuk memastikan keberhasilan.

1.7 Operasionalisasi Konsep

Peneliti mengamati proses evaluasi dari tindakan yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi dalam melaksanakan kebijakan pelayanan kependudukan berbasis aplikasi *E-Open* yang tertuang dalam Perda Kota Bekasi No. 10 Tahun 2021. Agar dapat menyajikan analisis yang lebih holistik dan komprehensif tentang kinerja kebijakan pelayanan serta membantu memberikan rekomendasi kepada pemangku kepentingan untuk membuat keputusan yang lebih baik dalam pengembangan dan perbaikan kebijakan di masa depan,

Penulis memilih untuk menggunakan kerangka evaluasi kebijakan milik William Dunn yang dapat dipahami dari tabel sebagai berikut:

Tabel 1.3 Operasionalisasi Konsep

Kriteria Evaluasi	Indikator	Sub Indikator
Efektivitas	1) Persepsi Stakeholder tentang keberhasilan aplikasi 2) Pencapaian tujuan pelayanan kependudukan 3) Faktor penghambat pelaksanaan kebijakan	1) Pemahaman <i>stakeholder</i> terhadap tujuan dan manfaat aplikasi <i>e-open</i> 2) Ketercapaian target kebijakan 3) Kesulitan yang muncul pada proses pelayanan
Efisiensi	1) Proses operasional dan penggunaan sumberdaya 2) Keberlanjutan aplikasi dalam penggunaan sumber daya	1) Bagaimana pemanfaatan sumberdaya manusia, sarana dan prasarana, serta anggaran dalam pengoperasian aplikasi 2) Adanya peremajaan sistem pada aplikasi
Kecukupan	1) Ketersediaan dan alokasi sumber daya 2) Kapasitas untuk menanggapi permintaan layanan	1) Kecukupan fasilitas yang menunjang serta proses pendistribusian anggaran serta tenaga pelaksana yang kompeten. 2) Ketersediaan fasilitas untuk menanggapi banyaknya permintaan layanan.
Perataan	1) Langkah-langkah pengurangan ketidaksetaraan 2) Dukungan untuk kelompok rentan	1) Keberhasilan penerapan usaha dalam memberikan akses dan pelayanan yang merata kepada semua lapisan masyarakat 2) Ketersediaan panduan penggunaan maupun layanan bantuan teknis dalam menggunakan aplikasi
Responsivitas	1) Kecepatan dan fleksibilitas dalam tanggapan terhadap perubahan 2) Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan	1) Terdapat kesesuaian antara SOP dengan penyelesaian proses pelayanan 2) Terdapat wadah yang disediakan untuk masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap umpan balik
Ketepatan	1) Manfaat yang dijamin oleh kebijakan 2) Respons terhadap perubahan kebijakan	1) Terdapat upaya untuk menjamin manfaat dari kebijakan dirasakan oleh seluruh lapisan masyarakat 2) Adanya komunikasi internal yang baik terhadap perubahan kebijakan

Sumber: diolah oleh peneliti

1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara untuk mengembangkan ilmu pengetahuan maupun memecahkan suatu persoalan dengan menggunakan metode ilmiah. Metode penelitian secara umum juga dipahami sebagai kumpulan teknik dalam suatu penelitian yang berguna sebagai analisis fenomena yang terjadi pada kehidupan sosial, mengumpulkan, memperbaiki, menganalisis data, serta melaporkan hasil penelitian. Bab ini akan dibagi menjadi beberapa subbab yang terdiri dari desain penelitian, subjek penelitian, situs penelitian, data penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data serta interpretasi data.

1.8.1 Desain Penelitian

Penelitian ini akan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Sugiyono (2012:35) memberikan pengertian bahwasanya metode deskriptif merupakan suatu metode yang bertujuan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Metode kualitatif deskriptif juga melibatkan adanya laporan berpungtu perspektif-perspektif, pengidentifikasian faktor-faktor yang berkaitan dengan permasalahan, serta bertujuan untuk membuat gambaran besar dari suatu fenomena. Itu artinya, data dan fakta yang ditemukan akan dihimpu dengan bentuk rangkaian kata serta gambaran dan bukan berbentuk sebuah suatu angka. Maka dari itu, penelitian ini berusaha untuk menggambarkan bagaimana proses evaluasi kebijakan pelayanan kependudukan secara

online di Kota Bekasi, sekaligus menganalisis apa-apa saja yang menjadi faktor penghambat dalam proses evaluasi kebijakan tersebut.

1.8.2 Situs Penelitian

Situs penelitian adalah tempat di mana peneliti memahami keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti untuk memperoleh suatu data maupun informasi yang diperlukan. Sebagaimana permasalahan yang telah dikemukakan pada bab di atas, maka situs penelitian ini terletak di Kota Bekasi dengan fokus penelitian dalam rentang waktu di tahun 2023.

1.8.3 Subjek Penelitian

Subyek penelitian adalah individu atau kelompok yang diharapkan dapat memberi informasi tentang situasi dan kondisi apa yang sedang diteliti. Agar mampu mendapatkan informasi yang lengkap, konkret, dan mendalam maka subjek penelitian yang ditentukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Kepala Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Disdukcapil Kota Bekasi
- b) Masyarakat Kota Bekasi yang menggunakan aplikasi *E-Open* dalam memperoleh pelayanan kependudukan
- c) Kepala Subbagian Perundang-undangan DPRD Kota Bekasi

1.8.4 Sumber Data

Sumber data yang utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata serta tindakan, sedangkan untuk data tambahan dapat berupa dokumen atau literatur lainnya. Terdapat dua jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini, yakni:

1) Data Primer

Yakni data yang bersumber dari keterangan pihak-pihak yang berkaitan langsung dengan permasalahan yang sedang diteliti. Sumber data primer bisa diperoleh dengan cara melakukan wawancara maupun observasi.

2) Data Sekunder

Yakni data yang diperoleh dari sumber kedua atau tidak langsung (bukan dari orang pertama). Dalam penelitian ini, sumber data sekunder diperoleh dari studi kepustakaan yang berupa literatur atau jurnal baik itu berbentuk media cetak maupun elektronik.

Dokumen-dokumen yang berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi juga akan dijadikan sebagai sumber data yang mendukung bagi penelitian.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data memuat cara-cara yang dapat ditempuh untuk memperoleh data yang dibutuhkan. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dan fakta-fakta empiris dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dan studi kepustakaan.

1) Wawancara

Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang mempertemukan antara peneliti dengan responden, yang kemudian jawaban dari responden tersebut akan dijadikan data mentah untuk diolah dalam penelitian. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Creswell (2014:228), dalam melakukan teknik wawancara maka diperlukan pertanyaan-pertanyaan yang tidak terstruktur dan bersifat terbuka yang dirancang untuk memunculkan pandangan serta opini dari para responden. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan wawancara yang bersifat terbuka, dalam artian wawancara yang dilakukan memberikan responden kebebasan untuk menjawab. Adapun beberapa narasumber yang ditentukan dalam melakukan proses wawancara yakni, Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bekasi, serta masyarakat Kota Bekasi yang menggunakan aplikasi *E-Open* dalam memperoleh pelayanan kependudukan.

2) Studi Kepustakaan

Creswell dalam Annisa (2011:48) menjelaskan mengenai tiga macam penggunaan literatur dalam penelitian, yakni penggunaan literatur yang ditujukan untuk pembatasan permasalahan dalam penelitian awal, digunakan sebagai bagian yang terpisah atau sebagai tinjauan pustaka, serta digunakan sebagai dasar dalam membandingkan dan membedakan penelitian. Studi kepustakaan dalam penelitian ini akan dilakukan dengan

cara mengumpulkan dan menelaah sumber pustaka seperti literatur skripsi, jurnal, buku, dan dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan yang relevan dengan penelitian, serta laporan-laporan yang dipublikasi oleh Disdukcapil Kota Bekasi itu sendiri.

1.8.6 Analisis dan Interpretasi Data

Teknik analisis data adalah bagian dari proses penelitian yang dilaksanakan setelah semua data terkait permasalahan yang diteliti telah diperoleh secara lengkap. Dalam penelitian ini, data yang diperoleh adalah data kualitatif. Creswell (2014:215) mengemukakan bahwasanya analisis data kualitatif dilakukan dengan cara mengorganisasikan data, memilah data, mengurutkan data ke dalam bentuk pola, dan mensintesiskannya serta menemukan apa yang penting dan apa yang akan dipelajari. Adapun tahapan kegiatan analisis data menurut Huberman dan Saldana (2014:20) adalah sebagai berikut:

- 1) Reduksi Data. Tahapan ini berfokus pada hal-hal penting untuk menentukan pola serta memilah data. Data yang direduksi berfungsi untuk memberikan gambaran yang lebih jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan tahapan analisis data selanjutnya. Dalam mereduksi data, peneliti tidak menggambarkan semua temuan yang terdapat di lapangan melainkan hanya data yang menurut peneliti penting untuk dapat membantu memecahkan permasalahan dalam penelitian.

- 2) Penyajian Data. Pada tahap ini, data yang telah direduksi tersebut akan disajikan dalam bentuk kutipan-kutipan langsung atau penjelasan dari hasil wawancara dengan informan penelitian. Penyajian data yang telah direduksi juga dapat berupa grafik, chart, maupun tabel guna memudahkan pembaca dalam menyerap informasi yang disajikan.
- 3) Penarikan Kesimpulan. Informasi dari data yang telah dipilah dan disajikan kemudian digunakan untuk, menarik kesimpulan akhir yang mampu menjawab rumusan masalah. Pada penelitian ini, penarikan kesimpulan digunakan untuk menjawab bagaimana proses evaluasi kebijakan pelayanan administrasi kependudukan secara *Online* di Kota Bekasi tahun 2023 serta apa saja yang menjadi faktor penghambat bagi pelaksanaan kebijakan tersebut.

1.8.7 Kualitas Data

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Moeloeng (2011:324) bahwasanya untuk menentukan keabsahan data, maka terdapat empat teknik pemeriksaan yang dapat dilakukan, di antaranya adalah (1) derajat kepercayaan (*credibility*) yang terdiri dari triangulasi, mengadakan *membercheck* atau menggunakan bahan referensi; (2) keteralihan (*transferability*), (3) ketergantungan (*dependability*), dan (4) kepastian (*confirmability*).

Dalam penelitian ini uji pemeriksaan data akan dilakukan menggunakan teknik triangulasi. Triangulasi dipahami sebagai teknik pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu (William Wiersma dalam Sugiono, 2012:273). Informasi yang diperoleh dari seorang narasumber kemudian akan dikonfirmasi dengan beberapa narasumber lainnya yang dianggap memahami permasalahan penelitian.