

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pemanfaatan teknologi informasi di era teknologi digital menjadi kebutuhan dan langkah tepat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan teknologi informasi dalam tata kelola pemerintahan diharapkan mampu mengatasi berbagai macam persoalan melalui peningkatan efisiensi, inovasi, produktivitas, perluasan jangkauan, dan penghematan biaya. Pemanfaatan teknologi informasi dapat mempercepat segala bentuk pelayanan publik tanpa terhalang waktu dan tempat sehingga penyelenggaraan pelayanan publik pun semakin optimal, tepat guna, dan memuaskan masyarakat pengguna layanan. Amanat Perpres Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintah Berbasis Elektronik (SPBE) bahwa dalam mewujudkan tata pemerintah yang bersih, efektif, transparan dan akuntabel pemerintah berkewajiban memanfaatkan teknologi informasi dan teknologi kepada pengguna layanan publik.

Teknologi Informasi dan Komunikasi mengalami perkembangan yang sangat pesat dan saat ini telah membawa perubahan yang besar di berbagai bidang kehidupan. Perkembangan tersebut juga memberikan perubahan dalam tata penyelenggaraan pemerintahan yang ada di Indonesia. *Electronic Government* sebagai salah satu pengembangan yang dilakukan oleh pemerintah Indonesia dan berbasis elektronik.

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi ini juga membawa perubahan besar yang dimana perubahan tersebut telah merubah kebiasaan pengelolaan yang ada di pemerintahan yang pada awal mulanya segala interaksi yang dilakukan antara pemerintah dan *stakeholder* yang dilakukan secara tatap muka dan bertemu langsung, dan sekarang dengan adanya *electronic government* hal tersebut bisa dilakukan dimana saja tanpa harus melakukan pertemuan secara langsung. Secara umum, *E-government* dapat didefinisikan sebagai pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi dalam proses penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik. Tujuannya untuk meningkatkan efektifitas, efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pemerintah. (World Bank, 2012) mendefinisikan *E-government* sebagai “penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi oleh institut pemerintah (seperti *WAN*, *internet*, *mobile computing*) yang memiliki kemampuan untuk mengubah hubungan dengan masyarakat, bisnis, dan pihak yang terkait dengan pemerintah”. Menurut (UN ASPA, 2000), *E-government* merupakan pemanfaatan Internet dan *Word-Wide-Web* untuk memberikan informasi dan layanan pemerintah kepada warga negara.

Peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu prioritas dalam program reformasi birokrasi yang tertuang pada Road Map Reformasi Birokrasi di Indonesia tahun 2020-2024. Artinya reformasi birokrasi selalu sejalan dengan reformasi pada pelayanan publik karena baik buruknya kinerja pemerintah dapat dilihat dari kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas, yaitu pelayanan yang telah sesuai dengan apa yang diharapkan masyarakat dan pelayanan yang diberikan sudah dapat memenuhi kebutuhan

masyarakat akan pelayanan publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 7 tahun 2021 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di lingkungan Kementerian dan Lembaga pemerintah menjelaskan untuk mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik dengan menciptakan program inovasi pelayanan publik. Instansi pemerintah maupun swasta melakukan berbagai cara agar terbentuknya sistem pelayanan yang cepat dan tepat dapat terpenuhi, salah satunya dengan membuat suatu inovasi pelayanan publik. Adanya inovasi pelayanan diharapkan dapat meningkatkan fungsi pelayanan publik yang efisien dan efektif.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan sebuah hal yang harus diperhatikan dengan seksama karena pelayanan publik berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara luas. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan pun bermacam-macam.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat lainnya adalah berkaitan dengan pelayanan administratif yang berupa dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan barang juga sangat perlu diperhatikan oleh pemerintah karena ini berkaitan dengan kebutuhan mereka sehari-hari seperti penyediaan jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih dan sebagainya. Kota Semarang menjadikan *E-government* sebagai salah satu tujuan utama yang harus dikembangkan dengan baik agar dapat memberikan

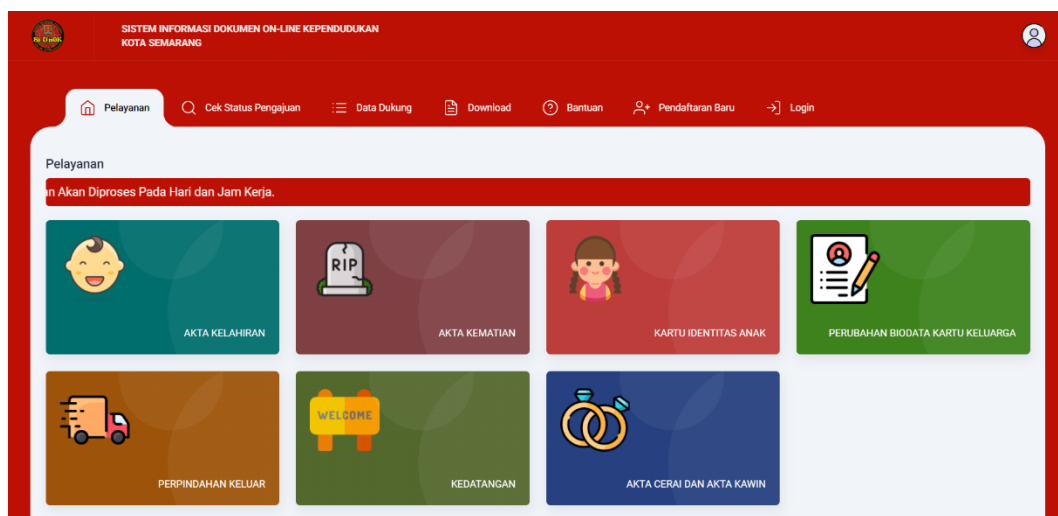
kemudahan bagi pemerintah kota Semarang untuk meningkatkan kualitas sistem pemerintahan dan pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari salah satu misi Pemerintah Kota Semarang yaitu pengembangan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang didukung dengan penerapan *E-government* menuju *e-city*. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah kota Semarang ingin menerapkan sistem pemerintahan yang menggunakan basis online untuk memudahkan dalam hal pelayanan publik sekaligus meningkatkan sistem pemerintahan sebagaimana yang dijelaskan diatas bahwasanya misi utama pemerintah kota Semarang adalah pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang didukung dengan penerapan *E-government* menuju *e-city*.

*Good governance* sendiri muncul karena adanya rasa ketidakpuasan dari kinerja pemerintah setempat. Sebagaimana yang kita ketahui, pemerintah memiliki peranan yang penting dalam mewujudkan penyelenggaraan publik yang baik. Tentu saja, dalam melaksanakan *good governance* itu sendiri membutuhkan banyak tahapan didalamnya sesuai dengan kapasitas dari pemerintah dan masyarakat itu sendiri. Salah satu tahapan yang dilakukan untuk menerapkan *good governance* adalah dengan melakukan penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik menjadi sebuah pengukur dari berhasil atau tidaknya kinerja pemerintah melalui birokrasi yang ada. Pelayanan publik sendiri menjadi sebuah penggerak utama yang sangat penting untuk dilakukan oleh pemerintah. Pemerintahan dijalankan dengan mengacu pada prinsip-prinsip *good governance*

yaitu transparansi, keterbukaan, akuntabilitas, partisipasi, keadilan dan kemandirian. Hal itu perlu dilakukan agar *good governance* benar-benar bisa terlaksana secara maksimal.

Dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di lingkungan pemerintah Kota Semarang. Dalam peraturan tersebut memuat berbagai usaha pemerintah agar dapat memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat Kota Semarang, salah perwujudannya yakni dengan membuat suatu inovasi baru yang dimana ditujukan untuk mewujudkan *good governance* yang ada di Kota Semarang dan juga memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Kota Semarang.



Gambar 1.1 Tampilan Aplikasi Si D'nOK via Website

Sumber : <https://sidnok.semarangkota.go.id/>

Pemerintah Kota Semarang telah membuat sebuah sistem aplikasi yang memiliki nama Si D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan). Aplikasi ini diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang yang dimana memberikan kemudahan akses layanan Administrasi Kependudukan

yang berbasis digital, dapat diakses dengan cepat dan mudah. Aplikasi ini juga transparan dan dapat diakses dengan bebas oleh warga Kota Semarang.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang membuat aplikasi Si D'nOK ini menjadi salah satu langkah upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan administrasi kependudukan dan menjadi langkah upaya pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan *good governance* di Kota Semarang. Selain itu, penggunaan aplikasi ini sangatlah mudah, dengan tersedianya berbagai layanan yang dapat diakses oleh masyarakat mulai dari pengurusan, akta kelahiran, Kartu Keluarga dan lainnya yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Aplikasi ini juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan pendaftaran online untuk mengurus keperluan administrasi kependudukan, sehingga masyarakat tidak perlu mendaftar langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.



Gambar 1.2 Aduan Masyarakat

Sumber: Instagram Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

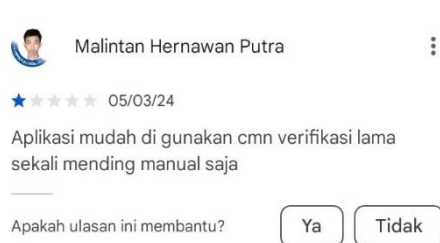
Akan tetapi, dalam penerapan aplikasi SI D'nOK ini yang telah diciptakan oleh Pemerintah Kota Semarang dinilai masih belum maksimal dalam keberjalanannya. Hal ini dibuktikan dengan respon masyarakat yang buruk terhadap aplikasi ini. Selain itu, ulasan yang diberikan oleh masyarakat, mereka mengatakan bahwa aplikasi ini belum berjalan dengan maksimal sebagai mana mestinya.



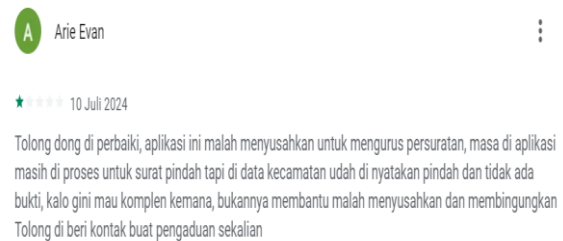
*Gambar 1. 3 Tampilan pada google play store*

Adanya masalah yang timbul pada ulasan yang ada pada *google play store* terdapat kurang lebih 2000 akun yang memberikan ulasan dalam penggunaan Aplikasi SI D'Nok tetapi lebih banyak masyarakat yang memberikan ulasan negatif. Hal ini dapat dilihat dari penilaian dan banyaknya kritik yang diberikan pada fitur ulasan *google play store*, banyak dari masyarakat merasa masih kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan dalam aplikasi SI D'Nok dikarenakan banyak masyarakat yang memberikan komentar bahwa dalam proses verifikasi

berkas harus menunggu lama dan pada saat *upload* berkas masih banyak masyarakat yang kurang memahami dan merasa kesusahan.



Gambar 1. 5 Salah Satu Ulasan

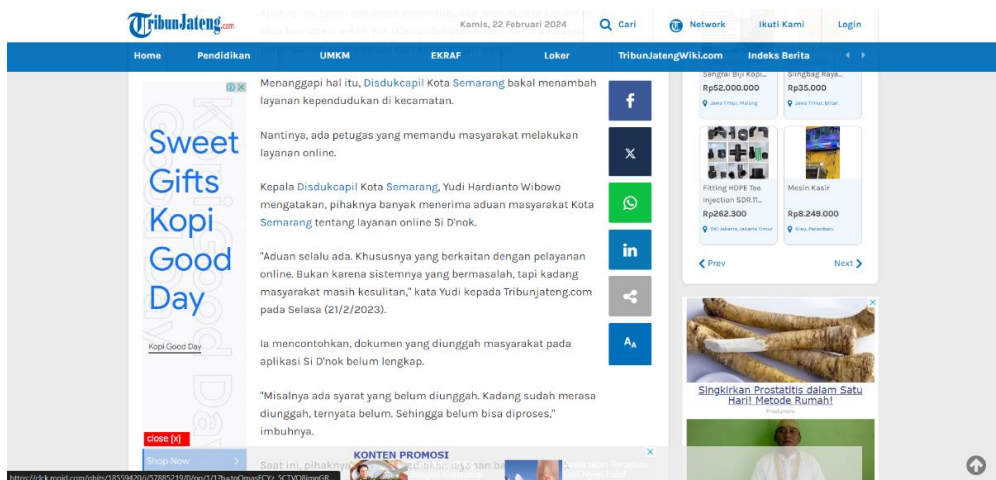


Gambar 1. 4 Ulasan dari google play store

Sumber: *google play store*

Permasalahan yang dihadapi oleh Masyarakat sangat beragam, salah satunya adalah kurang akuratnya data yang ditampilkan pada aplikasi dengan faktanya di lapangan dan aplikasi yang *error* dan lambat. sehingga banyak masyarakat yang lebih memilih melakukan pelayanan administrasi kependudukan secara *offline* dengan datang langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dibandingkan melakukan pengurusan administrasi kependudukan melalui Aplikasi SI D’Nok. Dengan timbulnya berbagai masalah ini, tentu saja aplikasi SI D’nOK yang seharusnya bisa memberikan kemudahan kepada masyarakat, justru malah mempersulit masyarakat dalam hal mendapatkan pelayanan dari pemerintah. Dengan adanya masalah tersebut membuat ekspetasi Masyarakat yang pada awalnya bagus dan berharap dapat lebih baik tetapi masih banyak kekurangan yang harus diperbaiki dan membuat ekspetasi masyarakat pada aplikasi ini turun.





Sumber : Tribunjateng.com

Gambar 1. 6 Pernyataan Dari Kepala Dinas

<https://jateng.tribunnews.com/2023/02/21/atasi-keluhan-warga-disdukcapil-kota-semarang-bakal-tambah-layanan-di-kecamatan>

Sedangkan pada gambar diatas menurut kepala Disdukcapil Kota Semarang, Yudi Hardianto Wibowo dalam wawancaranya menuturkan bahwa “Aduan selalu ada. Khususnya yang berkaitan dengan pelayanan *online*. Bukan karena sistemnya yang bermasalah, tapi kadang masyarakat masih kesulitan,” kata Yudi kepada Tribunjateng.com pada Selasa (21/2/2023).”

Dari penjelasan di atas peneliti ingin mengetahui implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D’nOK pada Disdukcapil Kota Semarang. Karena masih banyak keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan melalui aplikasi SI D’Nok yang disebabkan oleh beberapa faktor. Maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut dalam bentuk karya ilmiah (skripsi) yang berjudul: **“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN WALIKOTA SEMARANG NOMOR 45 TAHUN 2020**

## **DALAM APLIKASI SI D'nOK PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA SEMARANG”.**

### **1.2 Perumusan Masalah**

#### **1.2.1 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka dapat diidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Proses verifikasi berkas yang lama
2. Pemahaman masyarakat dalam penggunaan aplikasi SI D'nOK
3. Aplikasi masih sering *error*
4. Kurang akurat data yang ditampilkan pada aplikasi dengan fakta di lapangan

#### **1.2.3 Rumusan Masalah**

1. Bagaimana implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang?
2. Apa faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti, terdapat dasar dari penelitian yang dijelaskan dalam tujuan penelitian. Tujuan penelitian merupakan hal yang akan dicapai dari sebuah penelitian, maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mendeskripsikan implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang.

#### **1.4 Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1 Kegunaan Akademis**

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai sarana dalam melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis, dan kemampuan penulisan karya ilmiah dengan berpedoman pada kajian teori yang didapatkan dari Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro.

##### **1.4.2 Kegunaan Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran sebagai sumber referensi untuk penelitian lebih lanjut kedepannya tentang implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang.

##### **1.4.3 Kegunaan Praktis**

###### **1 Bagi Pemerintah**

Dapat digunakan sebagai kontribusi pemikiran dalam perumusan konsep tentang implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang

Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang.

## 2 Bagi Masyarakat

Sebagai bahan pemahaman masyarakat mengenai pemanfaatan secara maksimal tentang implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang.

## 3 Bagi Peneliti

Sebagai sarana peneliti untuk memperluas pengetahuan terutama dalam hal praktik tentang implementasi peraturan walikota sehingga peneliti mampu menganalisis pengembangan disiplin ilmu dalam kehidupan nyata.

## 1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis

### 1.5.1 Penelitian Terdahulu

| NO | Peneliti dan Tahun                                                   | Judul Penelitian                                                                                                                              | Metode dan Teori                                                                                                                                                                                                                                           | Hasil Temuan Penelitian                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | MF. Azhari, Teguh Yuwono, dan Dzunuwanus Ghulam (2022)               | “Penggunaan Aplikasi SI D’nOK Oleh Pemerintah Kota Semarang Dalam Mewujudkan <i>Good Governance</i> ”                                         | Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data berupa studi kepustakaan dan studi lapangan dengan cara wawancara. Penelitian ini menggunakan teori dari UNDP tentang <i>good governance</i> . | Pada penelitian ini didapatkan bahwa dalam penggunaan aplikasi masih banyak ditemukan permasalahan didalamnya. Permasalahan ini ditemukan ketika peneliti melakukan wawancara dan menemukan bahwasanya aplikasi SI D’nOK ini memiliki <i>rating</i> yang rendah dalam <i>Google Play Store</i> dan memiliki banyak ulasan negatif didalamnya. Permasalahan yang ada telah dikaitkan dengan prinsip-prinsip <i>good governance</i> menurut UNDP dan pemerintah belum menerapkan prinsip-prinsip ini dengan maksimal dikarenakan masih banyak permasalahan dalam penggunaan aplikasi ini.                                                         |
| 2  | Syifa Uswatun Khasanah, Budi Puspo Priyadi, Hartuti Purnaweni (2023) | “Pengaruh Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi SI D’nOK Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” | Penelitian ini menggunakan jenis penelitian <i>explanatory research</i> atau penelitian eksplanatori. Teknik penentuan sampel dilakukan dengan <i>Accidental Sampling</i> , dengan perhitungan sampel menggunakan teori                                    | Pada penelitian ini didapatkan bahwa inovasi pelayanan melalui SI D’Nok yang dirasakan oleh masyarakat yang telah menggunakan SI D’Nok, tergolong cukup baik. Masyarakat merasa kualitas yang diberikan oleh inovasi SI D’Nok cukup baik, kemudian terkait kualitas pelayanan yang diberikan oleh inovasi SI D’Nok dalam melakukan permohonan dokumen kependudukan telah mencapai tujuannya, yaitu untuk memberikan akses yang cepat dan mudah kepada masyarakat. Namun, sayangnya pada proses penggunaan aplikasi SI D’Nok menunjukkan bahwa masih terdapat kendala-kendala yang dirasakan oleh masyarakat dalam menggunakan inovasi SI D’Nok. |

|   |                                       |                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|---------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                       |                                                                                                                                                                        | Roscoe diperoleh sampel sebanyak 100 responden.                                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 3 | Adi Prabowo (2023)                    | “Inovasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Pemerintah Kota Semarang Dalam Masa Pandemi Melalui Aplikasi Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan (SI D’nok)” | Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah metode kualitatif dan menggunakan teori Karakteristik Inovasi Pelayanan milik Everett Rogers yang memiliki 5 (lima) indikator yaitu <i>Relative Advantage</i> , <i>Compatibility</i> , <i>Complexity</i> , <i>Trialability</i> , dan <i>Observability</i> | Pada penelitian ini didapatkan bahwa inovasi SI D’nok mampu memenuhi tujuan paling utamanya yaitu mampu menyelenggarakan pelayanan administrasi kependudukan dalam masa Pandemi Covid-19. Dalam teori Karakteristik Inovasi dari Everett Rogers, indikator yang paling baik dipenuhi oleh SI D’nok adalah <i>compatibility</i> . Sementara itu, indikator yang kurang dapat dipenuhi SI D’nok <i>relative advantage</i> . Indikator lain seperti <i>complexity</i> , <i>trialability</i> , dan <i>observability</i> dapat dipenuhi dengan baik oleh SI D’nok. Dispendukcapil Kota Semarang merasa bahwa inovasi SI D’nok memenuhi semua indikator dengan baik, sedangkan bagi masyarakat SI D’nok memenuhi semua indikator dengan cukup baik, kecuali <i>relative advantage</i> .                                                                     |
| 4 | Dinda Bellia Trianelivia Yurman, 2018 | Implementasi <i>E-government</i> Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Program “Sakdino” di Kantor Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)                     | Metode yang digunakan adalah kualitatif. Teori yang dipakai dari penelitian ini adalah konsep pelayanan digital dari Budi Riyanto mengenai <i>e government</i> point ketiga yaitu tersedianya aplikasi <i>e government</i> yang mendukung pelayanan publik utamanya kepada efisiensi dan informasi pelayanan.   | Pelaksanaan Program SAKDINO di Kantor Kelurahan Dinoyo sudah cukup baik. Penilaian ini apabila dilihat dari segi efisiensi waktu pelayanan dan efektifitas informasi kepada masyarakat. Hal tersebut terbukti dengan terpenuhinya dua penilaian tersebut pelayanan yang diberikan Kelurahan Dinoyo sudah cukup maksimal setelah adanya program SAKDINO. Hanya pada pelaksanaannya aplikasi SAKDINO ini tidak berjalan seperti yang diharapkan. Tingkat penyerapan masyarakat yang mengakses aplikasi ini hanya 35%. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi pemerintah terhadap pelayanan digital tidak sepenuhnya dimanfaatkan oleh masyarakat. Kesiapan infrastruktur (Sarana dan Prasarana), kesiapan Sumber Daya Manusia aparat kelurahan dan program Aplikasi SAKDINO.sudah terpenuhi dan sangat baik. Ketersediaan Dana dan Anggaran terpenuhi karena |

|   |                                                                 |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                                                 |                                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                                                              | pemerintah Kota Malang sangat mendukung agar terlaksananya program ini.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 5 | Fazli Hilmy Pradana (2022)                                      | “Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Informasi Publik Di Diskominfo Kabupaten Bulungan Provinsi Kalimantan Utara” | Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan induktif. Menggunakan teori <i>E-Government</i> yang dikutip Indrajit dalam bukunya “ <i>Electronic Government</i> ” yang meliputi: (1) Support (2) Capacity (3) Value | Temuan pada penelitian ini adalah pada Indikator support, Diskominfo Kabupaten Bulungan sudah mengaplikasikan <i>E-government</i> sebagai pelayanan informasi publik baik dari segi aturan yang mengatur, partisipasi dengan pemerintah dalam mengemban <i>E-government</i> , sampai dengan sosialisasi yang dilakukan Diskominfo dalam penyebaran informasi sebagai pelayanan informasi publik. Indikator Capacity, Diskominfo Kabupaten Bulungan memiliki sumber daya manusia, sumber daya keuangan, infrastruktur jaringan yang belum optimal. Ini disebabkan karena faktor sumber daya manusia yang kurang kompeten, dukungan anggaran yang membatasi pelaksanaan program serta kepedulian masyarakat yang masih rendah. Indikator Value, manfaat dalam pelayanan informasi publik baik secara offline maupun online yang dilakukan oleh Diskominfo sudah di laksanakan secara maksimum, sehingga dapat dirasakan manfaatnya oleh pemerintah itu sendiri begitu juga masyarakat. |
| 6 | Yusuf Amrozi, Elfa Cornelia Devi, Laily Ainuriyah Rosida (2022) | “Implementasi E-Government Pelayanan Publik Pada Aplikasi E-Kios”                                                    | Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik review literatur. Data diambil dari sejumlah penelitian terdahulu yang relevan. Teori yang digunakan faktor komunikasi, faktor sumber daya, faktor                                 | Pada penelitian ini didapatkan bahwa dari beberapa faktor dari implementasi <i>E-kios</i> di Kota Surabaya, yaitu faktor Komunikasi, Sumber daya, Disposisi, Birokrasi dan Sasaran pada program <i>E-kios</i> . Faktor komunikasi yang kurang efektif antara pegawai dengan masyarakat maka sering terjadi <i>miss</i> komunikasi yang akhir-nya berdampak pada kinerja <i>E-kios</i> yang belum sepenuhnya optimal. Dalam hal faktor sumber daya, dari rujukan penelitian yang dikutip menemukan masih kurangnya tenaga ahli dan tenaga teknis sesuai kompetensi di bidangnya. Sedangkan dari faktor disposisi pelayanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |

|   |                                           |                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|---|-------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                                           |                                                                                                                     | disposisi, faktor struktur birokrasi, dan aktor sasaran pada program <i>E-kios</i>                                                                                                                           | yang diberikan ada kendala terkait dengan kemampuan petugas dalam memberikan keputusan disposisi yang akurat.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 7 | Aina Shafira, Ardita Kurniasiwi (2021)    | “Implementasi E-Government Dalam Upaya Peningkatan Pelayanan Berbasis Online Di Kabupaten Kulon Progo”              | Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersumber dari data sekunder. Teori yang digunakan kinerja pendahuluan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) | Implementasi <i>E-government</i> di kabupaten kulon progo bisa dikatakan belum efektif, seperti penjelasan yang ada di dalam pembahasan Pemkab Kulon progo kurang dalam penggunaan aplikasi dibanding pemda-pemda lain di DIY. Karena terhambat oleh penetrasi pasar hardware dan provider layanan jasa teknologi komunikasi dan informasi belum merata hingga daerah-daerah, sehingga bukan hanya masalah dalam suprastrukturnya saja tetapi dalam infrastrukturnya juga masih kurang memadai. Masalah tersebut juga diperparah dengan masih mahal nya sarana dan prasarana teknologi ICT. Untuk saat ini proses integrasi perencanaan dan keuangan menjadi hal yang paling sulit, karena sampai saat ini perubahan data dengan Badan Perencanaan Pembangunan Daerah masih dilakukan secara manual. Sedangkan sistem yang ada di badan tersebut dan Badan Keuangan dan Aset Daerah masih sendiri-sendiri, sehingga belum terintegrasi dengan baik. |
| 8 | Wolniak, R., Jonek - Kowalska, I. (2021). | <i>“The quality of service to residents by public administration on the example of municipal offices in Poland”</i> | Jenis penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian dilakukan menggunakan kuesioner yang ditempatkan di Internet, yang tautannya dikirimkan kepada perwakilan kota-kota Polandia. Teori yang                 | Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tentang tingkat kualitas layanan publik di kantor pemerintah kota di Polandia dan untuk menentukan apakah pengawasan kualitas hidup dan kualitas layanan publik yang diberikan mempengaruhi kualitas layanan publik. Pada penelitian ini didapatkan bahwa keberadaan departemen kualitas hidup yang ada memiliki dampak positif terhadap kualitas layanan publik pada kantor pemerintah kota. Pemantauan departemen kualitas hidup warga dan kualitas layanan publik yang diberikan oleh kantor pemerintah kota memiliki dampak positif pada kualitas layanan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |



|    |                                                |                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
|----|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                |                                                                                                       | digunakan standar ISO 37120                                                                                                                                                                                                              | pelanggan di kantor. penerapan standar ISO 37120 oleh kantor municipal memiliki dampak positif pada kualitas layanan pelanggan di kota. Korelasi yang sangat tinggi terjadi dalam kasus dampak pemantauan kualitas layanan pelanggan.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| 9  | Gabriel Izokpu Oikhala                         | <i>“Public Service and Efficiency Challenge in Nigeria”</i>                                           | Studi ini bersifat teoretis dan memperoleh data dari buku teks, jurnal, surat kabar, dan internet sementara analisis data dilakukan melalui metode deskriptif. Penelitian ini Mengadopsi teori fungsionalisme sebagai kerangka teoretis. | Penelitian ini menemukan kepemimpinan yang buruk, krisis pemerintahan, ketidakpatuhan terhadap aturan, korupsi yang terinstitusi, profesionalisme yang buruk, dan pencampuran kepentingan publik dengan politik sebagai penyebab tantangan efisiensi pelayanan publik di Nigeria. Penelitian ini menyimpulkan bahwa tanpa kepemimpinan pemerintah yang ditentukan dan aktif yang harus memiliki kepentingan publik, bersedia untuk menolak pemerintahan yang buruk dan korupsi yang terinstitusi, setiap upaya untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Nigeria hanya akan menghasilkan pembangunan yang sia-sia.          |
| 10 | Tutik Rachmawati, Kusuma Dwi Fitriyanti (2021) | <i>“Analysis of the E-government Initiative at Local Government Level in Bandung City, Indonesia”</i> | Penelitian ini menggunakan metodologi penelitian kualitatif dengan teknik pengumpulan data kualitatif. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif yang dipadukan dengan data deskriptif kuantitatif sederhana.                       | Pada penelitian ini didapatkan bahwa inisiatif e-parking sebagai kebijakan <i>E-government</i> Pemerintah Kota Bandung tidak berhasil. Kajian ini menunjukkan aspek kesenjangan kesenjangan digital yang besar, rendahnya kualitas dan kuantitas tenaga kerja, belum adanya regulasi rinci sebagai landasan hukum inisiatif e-parking, dan Infrastruktur yang tidak terpelihara dengan baik menjadi hambatan besar bagi keberhasilan inisiatif e-parking. Ketiga hambatan tersebut ditambah dengan aspek investasi yang belum dirancang secara strategis, kurangnya kepemimpinan, dan rendahnya kualitas pendidikan dan pemasaran. |

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini berbeda dengan penelitian-penelitian yang ada pada tabel penelitian terdahulu dari lokus, teori, dan metode yang digunakan berbeda. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Selain itu pengukuran/indikator yang digunakan juga berbeda dari penelitian sebelumnya yakni menggunakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik yang meliputi: (1) Mudah, cepat, cermat, dan akurat yaitu setiap kegiatan dalam memberikan pelayanan informasi publik harus dilaksanakan tepat waktu, disajikan dengan lengkap, dikoreksi sesuai kebutuhan dan mudah diakses. (2) Transparansi yaitu dalam pemberian pelayanan informasi publik harus dilaksanakan secara jelas dan terbuka (3) Akuntabel yaitu setiap kegiatan dalam pemberian pelayanan informasi publik harus dapat dipertanggungjawabkan (4) Proporsionalitas yaitu setiap kegiatan dalam pemberian pelayanan informasi publik harus memperhatikan keseimbangan antara hak dan kewajiban.

## **1.5.2 Kajian Teori**

### **1.5.2.1 Kebijakan Publik**

#### **1. Pengertian Kebijakan Publik**

Thomas R. Dye (1981) memberikan pengertian dasar mengenai kebijakan publik sebagai apa yang tidak dilakukan maupun yang dilakukan oleh pemerintah. Pengertian ini kemudian dikembangkan dan diperbaharui oleh ilmuwan-ilmuwan yang berkecimpung di ilmu kebijakan publik sebagai penyempurnaan karena arti itu jika diterapkan, maka ruang lingkup studi ini menjadi sangat luas, disamping kajiannya yang hanya terfokus pada Negara sebagai pokok kajian.

Kebijakan publik sebagai kebijakan-kebijakan yang dibangun oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah, dimana implikasi dari kebijakan itu adalah: 1) Kebijakan publik selalu mempunyai tujuan tertentu atau mempunyai tindakan-tindakan yang berorientasi pada tujuan; 2) kebijakan publik berisi tindakan-tindakan pemerintah; 3) kebijakan publik merupakan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah, jadi bukan merupakan apa yang masih dimaksudkan untuk dilakukan; 4) Kebijakan publik yang diambil bisa bersifat positif dalam arti merupakan tindakan pemerintah mengenai segala sesuatu masalah tertentu, atau bersifat negative dalam merupakan keputusan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu; 5) kebijakan pemerintah setidak-tidaknya dalam arti yang positif didasarkan pada peraturan perundangan yang bersifat mengikat dan memaksa.

Jadi pada dasarnya studi kebijakan publik berorientasi pada pemecahan masalah riil yang terjadi di tengah masyarakat. Dengan demikian analisis kebijakan publik secara umum merupakan ilmu terapan dan berperan sebagai alat atau ilmu yang berusaha untuk memecahkan masalah. Pada konteks ini kebijakan publik memiliki beragam perspektif, pendekatan maupun paradigma sesuai dengan focus dan lokus dari obyek penelitian atau obyek kajian.

Kebijakan atau *policy* berkaitan dengan perencanaan, pengambilan dan perumusan keputusan, pelaksanaan keputusan, dan evaluasi terhadap dampak dari pelaksanaan keputusan tersebut terhadap orang banyak menjadi sasaran kebijakan. Kebijakan publik merupakan keputusan yang dibuat oleh pihak yang berwenang untuk mengatur kehidupan bernegara yang menjadikan pedoman guna menyelesaikan masalah yang terjadi dan mencegah timbulnya masalah publik. Kebijakan adalah instrumen teknis dan rasional untuk menyelesaikan masalah. Kebijakan adalah sebagai prinsip-prinsip yang mengatur tindakan yang diarahkan kepada tujuan-tujuan tertentu. Kebijakan merupakan suatu rangkaian alternatif yang siap dipilih berdasarkan prinsip-prinsip tertentu. Kebijakan ialah suatu hasil analisis yang mendalam terhadap alternatif yang bermuara kepada keputusan alternatif terbaik .

Selanjutnya Menurut Thomas R. Dye menyatakan kebijakan adalah sebuah keputusan untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu, kebijakan publik pada umumnya merupakan tindakan kolektif untuk memecahkan masalah sosial. Namun, kebijakan bisa juga dirumuskan berdasarkan keyakinan bahwa masalah sosial akan dapat dipecahkan oleh kerangka kebijakan yang sudah ada dan karenanya tidak memerlukan tindakan tertentu.

Untuk memecahkan, mengurangi atau mencegah terjadinya suatu masalah diperlukan suatu kebijakan yang diformulasikan dengan mempunyai tujuan dan sasaran tertentu, dimana untuk mencapai tujuan dan sasaran dari kebijakan tentu diperlukan suatu implementasi dari kebijakan itu sendiri yang merupakan proses lebih lanjut dari tahap formulasi kebijakan.

## 2. Jenis Kebijakan

Sholichin Abdul Wahab sebagaimana dikutip Suharno (2010: 25- 27) mengisyaratkan bahwa pemahaman yang lebih baik terhadap hakikat kebijakan publik sebagai tindakan yang mengarah pada tujuan, ketika kita dapat memperinci kebijakan tersebut kedalam beberapa kategori, yaitu:

- a. Tuntutan kebijakan (*policy demands*)

Yaitu tuntutan atau desakan yang diajukan pada pejabat-pejabat pemerintah yang dilakukan oleh aktor-aktor lain, baik swasta maupun kalangan pemerintah sendiri dalam sistem politik untuk melakukan tindakan tertentu atau sebaliknya untuk tidak melakukan tindakan pada suatu masalah tertentu. Tuntutan ini dapat bervariasi, mulai dari desakan umum, agar pemerintah berbuat sesuatu hingga usulan untuk mengambil tindakan konkret tertentu terhadap suatu masalah yang terjadi di dalam masyarakat.

- b. Keputusan kebijakan (*policy decisions*) Adalah keputusan yang dibuat oleh para pejabat pemerintah yang dimaksudkan untuk memberikan arah terhadap pelaksanaan kebijakan publik. Dalam hal ini, termasuk didalamnya keputusan-keputusan untuk menciptakan statuta (ketentuan-ketentuan dasar), ketetapan-ketetapan, ataupun membuat penafsiran terhadap undang-undang.
- c. Pernyataan kebijakan (*policy statements*) ialah pernyataan resmi atau penjelasan mengenai kebijakan publik tertentu. Misalnya; ketetapan MPR, Keputusan Presiden atau Dekrit Presiden, keputusan peradilan, pernyataan ataupun pidato pejabat pemerintah yang menunjukkan hasrat, tujuan pemerintah, dan apa yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tersebut.
- d. Keluaran kebijakan (*policy outputs*)  
Merupakan wujud dari kebijakan publik yang paling dapat dilihat dan dirasakan, karena menyangkut hal-hal yang senyatanya dilakukan guna merealisasikan apa yang telah digariskan dalam keputusan dan pernyataan kebijakan. Secara singkat keluaran kebijakan ini menyangkut apa yang ingin dikerjakan oleh pemerintah.
- e. Hasil akhir kebijakan (*policy outcomes*) Adalah akibat-akibat atau dampak yang benar-benar dirasakan oleh masyarakat, baik yang diharapkan atau yang tidak diharapkan sebagai konsekuensi dari adanya tindakan atau tidak adanya tindakan

pemerintah dalam bidang-bidang atau masalah-masalah tertentu yang ada dalam masyarakat.

### 3. Tahap-Tahap Kebijakan Publik

Proses pembuatan kebijakan publik merupakan proses yang kompleks karena melibatkan banyak proses maupun variabel yang harus dikaji. Oleh karena itu beberapa ahli politik yang menaruh minat untuk mengkaji kebijakan publik membagi proses-proses penyusunan kebijakan publik kedalam beberapa tahap. Tujuan pembagian seperti ini adalah untuk memudahkan kita dalam mengkaji kebijakan publik. Namun demikian, beberapa ahli mungkin membagi tahap-tahap ini dengan urutan yang berbeda. Tahap-tahap kebijakan publik adalah sebagai berikut :

#### a) Tahap penyusunan agenda

Para pejabat yang dipilih dan diangkat menempatkan masalah pada agenda publik. Sebelumnya masalah ini berkompetisi terlebih dahulu untuk dapat masuk dalam agenda kebijakan. Pada akhirnya, beberapa masalah masuk ke agenda kebijakan para perumus kebijakan. Pada tahap ini mungkin suatu masalah tidak disentuh sama sekali, sementara masalah yang lain ditetapkan menjadi fokus pembahasan, atau ada pula masalah karena alasan-alasan tertentu ditunda untuk waktu yang lama.

b) 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 (*policy alternatives/policy options*) yang ada. Dalam perumusan kebijakan masing-masing alternatif bersaing untuk dapat dipilih sebagai kebijakan yang diambil

untuk memecahkan masalah. Dalam tahap ini masing-masing aktor akan bersaing dan berusaha untuk mengusulkan pemecahan masalah terbaik.

c) 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 putusan pengadilan.

d) Tahap implementasi kebijakan suatu program kebijakan hanya akan menjadi catatan-catatan elit jika program tersebut tidak diimplementasikan, yakni dilaksanakan oleh badan-badan administrasi maupun agen-agen pemerintah di tingkat bawah. Kebijakan yang telah diambil dilaksanakan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya 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.

e) Tahap evaluasi kebijakan Dalam tahap ini kebijakan yang telah dijalankan akan dinilai atau dievaluasi, untuk melihat sejauh mana kebijakan yang dibuat untuk meraih dampak yang diinginkan, yaitu memecahkan masalah yang dihadapi masyarakat. Oleh karena itu ditentukan ukuran-ukuran atau kriteria-kriteria yang menjadi dasar untuk menilai apakah kebijakan publik yang telah dilaksanakan sudah mencapai dampak atau tujuan yang diinginkan atau belum.

### **1.5.2.2 Implementasi Kebijakan**

Secara umum istilah implementasi dalam kamus besar bahasa Indonesia berarti pelaksanaan atau penepatan. Istilah suatu implementasi biasanya dikaitkan dengan

suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan tertentu. (Suharno, 2008)implementasi kebijakan publik merupakan upaya pemerintah untuk melaksanakan salah satu tugas pokoknya, yakni memberikan pelayanan publik (*public services*) kepada masyarakat.

Menurut Wibawa (dalam hessel dkk, 2008:7) implementasi kebijakan merupakan pengejawatan keputusan mengenai kebijakan yang mendasar, biasanya tertuang dalam suatu undang-undang, namun juga dapat berbentuk instruksi-instruksi ekekutif yang penting atau keputusan perundangan.

Menurut peneliti implementasi kebijakan adalah suatu pelaksanaan program yang dimana telah wacanakan dan diatur sedemikian rupa sebelumnya guna menciptakan pemerintahan yang baik. Keberhasilan implementasi kebijakan sangat berkaitan erat dengan beberapa aspek diantaranya pertimbangan para pembuat kebijakan, komitmen dengan konsistensi tinggi para pelaksana kebijakan, dan prilaku sasaran. Implementasi sebuah kebijakan secara konseptual bisa dikatakan sebagai sebuah proses pengumpulan sumber daya alam, manusia maupun biaya dan diikuti dengan penentuan tindakan-tindakan yang harus diambil untuk mencapai tujuan kebijakan.

Menurut Teori Merilee S. Grindle (Dalam Harbani Paslong 2009:645) Keberhasilan implementasi dipengaruhi oleh dua variabel besar yakni : isi kebijakan (*content of policy*) dan lingkungan implementasi (*context of implementation*).

a. *content of policy* Menurut Grindle adalah :

1. Sejauh mana kepentingan kelompok sasaran atau target groups termuat dalam isi kebijakan.
2. *Type of benefits* (tipe manfaat) atau jenis manfaat yang diterima oleh target groups. Contoh : masyarakat diwilayah slum areas (daerah kumuh) lebih



suka menerima program air bersih dan perlistrikan daripada menerima program kredit sepeda motor .

3. *Extent of change envision* (derajat perubahan yang ingin dicapai dari sebuah kebijakan) contoh : program yang bertujuan untuk mengubah sikap dan perilaku kelompok sasaran relatif lebih sulit diimplementasikan dari pada program yang sekedar memberikan bantuan kredit atau bantuan beras kepada kelompok masyarakat miskin.
4. *Site of decision making* (letak pengambilan keputusan) apakah letak sebuah program sudah tepat disuatu lembaga.
5. *Program implementer* (pelaksana program) apakah sebuah kebijakan telah menyebutkan implementasinya/pelaksananya dengan rinci.
6. *Resources committed* (sumber-sumber daya yang digunakan) apakah sebuah program didukung sumber daya yang memadai.

b. *Context of implementation* Menurut Grindle adalah :

1. *Power, interest, and strategy of actor involved* (kekuasaan, kepentingan-kepentingan, dan strategi dari aktor yang terlibat) artinya seberapa besar kekuasaan, kepentingan, dan strategi yang dimiliki para aktor yang terlibat dalam implementasi kebijakan.
2. *Institution and regime characteristic* (karakteristik lembaga dan rezim yang berkuasa) artinya karakteristik institusi dan rezim yang sedang berkuasa.

Menurut Teori George C. Edwards III, implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yakni : (1) komunikasi (2) sumber daya (3) disposisi dan (4) struktur birokrasi. Keempat variabel tersebut saling berhubungan satu sama lain.

- a. Variabel komunikasi

Komunikasi merupakan suatu proses atau kegiatan yang dilakukan seseorang, badan atau instansi untuk menyampaikan informasi kepada orang lain atau masyarakat dalam hal ini adalah suatu proses penyampain informasi oleh pemerintah kepada masyarakat mengenai suatu kebijakan yang akan diterapkan dalam rangka untuk mencapai tujuan yang ditetapkan.

Komunikasi berkenaan dengan bagaimana kebijakan dikomunikasikan pada organisasi dan atau publik, ketersediaan sumber daya untuk melaksanakan kebijakan, dan bagaimana struktur organisasi pelaksana kebijakan.

1. Transmisi: transmisi mengacu pada **proses penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lain.**
2. kejelasan : komunikasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan haruslah jelas dan tidak membingungkan (tidak ambigu/mendua).
3. konsistensi : perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi haruslah konsisten dan jelas (untuk diterapkan atau dijalankan).karena jika perintah yang diberikan sering berubah- ubah, maka dapat menimbulkan kebingungan bagi pelaksana dilapangan.

b. Variabel sumber daya

Sumber daya adalah unsur pelaksana yang juga mempunyai peranan yang sangat penting bagi implementasi kebijakan. Oleh sebab itu perlu tenaga yang ahli dan yang relevan dalam ukuran yang tepat, karena implementasi kebijakan tidak akan efektif kalau tidak ditangani oleh orang-orang yang ahli yang relevan dengan tugas-tugasnya. Sumber daya merupakan hal yang penting dalam implementasi kebijakan yang baik. Sumber daya yang dimaksud dalam penelitian ini adalah tersedianya sumber-sumber pendukung implementasi kebijakan tersebut.

Sumber daya berkenaan dengan ketersediaan sumber daya pendukung, khususnya sumber daya manusia. Hal ini berkenaan dengan kecakapan pelaksana kebijakan publik untuk mengeluarkan kebijakan secara efektif. Menurut George C. Edward III dalam mengimplementasikan kebijakan sumber daya terdiri dari beberapa yaitu.

1. staf : kegagalan yang sering terjadi dalam implementasi kebijakan salah satunya oleh karena staf yang tidak mencukupi, memadai, ataupun tidak kompeten dibidangnya.
  2. informasi : dalam implementasi kebijakan, informasi mempunyai dua bentuk, yaitu pertama, informasi yang berhubungan dengan cara melaksanakan kebijakan, implementor harus mengetahui apa yang harus mereka lakukan disaat mereka diberi perintah untuk melakukan tindakan. Kedua, informasi mengenai data kepatuhan dari para pelaksana terhadap peraturan dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan. Implementor harus mengetahui apakah orang lain yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum.
  3. wewenang: pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah dapat dilaksanakan.
  4. fasilitas : fasilitasi fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Dalam artian sarana dan prasarana
- c. Variabel disposisi (sikap dari pelaksana kebijakan).

Dalam implementasi kebijakan tidak boleh terjadi kesenjangan antara pembuat dan implementator kebijakan dan hendaknya diantara keduanya terjalin hubungan yang mendukung agar implementasi kebijakan dapat berhasil dengan baik. Disposisi merupakan keinginan atau kesepakatan di kalangan aktor untuk implementasi

kebijakan secara efektif, pelaksana bukan hanya mengetahui apa yang harus mereka kerjakan dan memiliki kemampuan untuk implementasi kebijakan tersebut, dalam hal ini adalah para pelaksana kebijakan. Disposisi berkenaan dengan kesediaan dari para implementator untuk mengeluarkan kebijakan publik tersebut. Kecakapan saja tidak cukup tanpa kesediaan dan komitmen untuk melaksanakan kebijakan. Hal-hal penting yang perlu dicermati pada variabel disposisi adalah:

1. Pengangkatan birokrat : dalam artian pemilihan dan pengangkatan personil pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan; lebih khusus lagi pada kepentingan warga.

d. Struktur birokrasi

Struktur birokrasi berkenaan dengan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Tantangannya adalah bagaimana agar tidak terjadi ketimpangan pekerjaan karena struktur ini menjadikan proses implementasi menjadi jauh dari efektif. walaupun variabel lainnya sudah terpenuhi dengan baik dalam pelaksanaan kebijakan. Namun karena struktur birokrasi yang lemah. Kebijakan yang begitu kompleks menuntut adanya kerja sama banyak orang, ketika struktur birokrasi tidak kondusif pada kebijakan yang tersedia, maka hal ini akan menghambat jalannya kebijakan. Birokrasi sebagai pelaksana sebuah kebijakan harus dapat mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan melakukan koordinasi dengan baik.

Dua karakteristik, menurut Edward III, yang dapat mendongkrak kinerja struktur birokrasi/organisasi kearah yang lebih baik, yaitu dengan melakukan :

1. *Standar Operating Prosedures* (SOPs); adalah suatu kegiatan rutin yang memungkinkan para pegawai untuk melaksanakan kegiatan-kegiatannya setiap hari sesuai dengan standard yang ditetapkan atau standard minimum yang dibutuhkan.

2. Fragmentasi; adalah upaya penyebaran tanggung jawab kegiatan-kegiatan atau aktivitas-aktivitas pegawai diantara beberapa unit kerja.

Struktur birokrasi merupakan faktor penting dalam melaksanakan suatu kebijakan, tanpa didukung dengan struktur birokrasi yang baik, kebijakan yang akan dilaksanakan tidak akan maksimal. Struktur birokrasi berupa adanya koordinasi yang baik antara instansi-instansi terkait dalam melaksanakan suatu kebijakan serta pengelolaan kegiatan mulai dari pembuatan kebijakan sampai pada para pelaksana dilapangan.

Penggunaan teori menurut Edward III ini beralasan atas penggunaan teori implementasi kebijakan yang diangkat dalam skripsi ini, yang dimana berkaitan dengan penggunaan aplikasi SI D'nOK oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. Sehingga penulis menggunakan teori ini karena dianggap sejalan dengan tema yang penulis angkat dalam skripsi ini. Pemerintahan yang baik merupakan issue yang paling hangat dalam sektor publik dan merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita-cita bangsa dan negara. Oleh karena itu diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas dan nyata, sehingga penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan dapat berlangsung secara berdaya guna dan berhasil guna, bersih dan bertanggung jawab.

Hal itu pun sebagaimana yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang, di mana dengan menciptakan suatu pemerintahan yang baik, pemerintah Kota Semarang melakukan sebuah usaha untuk melakukan berbagai upaya pembenahan dan penyempurnaan untuk menciptakan suatu *good governance* di Kota Semarang. Salah satu yang diharapkan adalah dengan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi melalui pembuatan aplikasi SI D'nOK sebagai konsep *E-government*

yang ada di Pemerintahan Kota Semarang itu sendiri dan dalam rangka perwujudan *good governance* di Kota Semarang.

#### **1.5.2.3 Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik**

Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di lingkungan pemerintah Kota Semarang. Dengan adanya peraturan tersebut pemerintah Kota Semarang melakukan upaya untuk meningkatkan pelayanan terhadap Masyarakat. Pada peraturan tersebut memuat Prinsip-prinsip dalam memberikan pelayanan informasi publik, meliputi:

1) mudah, cepat, cermat dan akurat

Setiap kegiatan dalam memberikan pelayanan informasi publik harus dilaksanakan tepat waktu, disajikan dengan lengkap, dikoreksi sesuai kebutuhan dan mudah diakses.

2) transparansi

Dalam pemberian pelayanan informasi publik harus dilaksanakan secara jelas dan terbuka.

3) akuntabel

Setiap kegiatan dalam pemberian pelayanan informasi publik harus dapat dipertanggungjawabkan.

4) proporsionalitas

Setiap kegiatan dalam pemberian pelayanan informasi publik harus memperhatikan keseimbangan antara hak dan kewajiban.

#### **1.5.2.4 Aplikasi SI D'nOK**

Dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di lingkungan pemerintah Kota Semarang. Dalam peraturan tersebut memuat berbagai usaha pemerintah agar dapat memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat Kota Semarang, salah perwujudannya yakni dengan membuat suatu inovasi baru yang dimana ditujukan untuk mewujudkan *good governance* yang ada di Kota Semarang dan juga memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Kota Semarang. Salah satu upaya untuk mewujudkan *good governance* adalah dengan cara *E-government*. *E-government* adalah penyelenggaraan pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk meningkatkan kinerja pemerintah, serta memenuhi kebutuhan masyarakat akan transparansi dan akuntabilitas informasi pemerintah dengan tujuan mencapai *good governance*.

Adanya *electronic government* sangat diharapkan dapat membawa manfaat yang optimal di lingkungan pemerintah untuk mewujudkan pelayanan publik dan tata pemerintahan yang baik kepada semua masyarakat. Manfaat dan tujuan dari *Electronic government* adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan efisiensi pemerintah.
- 2) Memberikan berbagai layanan kepada masyarakat secara lebih baik.
- 3) Memberikan akses informasi kepada publik secara luas.
- 4) Menjadikan penyelenggaraan pemerintah lebih bertanggung jawab dan transparan kepada Masyarakat.

Maka dari itu pemerintah Kota Semarang telah membuat sebuah sistem aplikasi yang memiliki nama Si D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan). Aplikasi ini diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang yang dimana memberikan kemudahan akses layanan

Administrasi Kependudukan yang berbasis digital, dapat diakses dengan cepat dan mudah. Aplikasi ini juga transparan dan dapat diakses dengan bebas oleh warga Kota Semarang. Dengan diciptakannya aplikasi Si D'nOK ini menjadi salah satu upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk memberikan suatu kemudahan dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dan menjadi langkah upaya pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan *good governance* di Kota Semarang. Selain itu, penggunaan aplikasi ini sangatlah mudah, dengan tersedianya berbagai layanan yang dapat diakses oleh masyarakat mulai dari akta kelahiran, Kartu Keluarga dan lainnya yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Aplikasi juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan pendaftaran online untuk mengurus keperluan administrasi kependudukan, sehingga masyarakat tidak perlu mendaftar langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil.

Pemerintah Kota Semarang menjadikan *E-government* sebagai salah satu tujuan utama yang harus dikembangkan dengan baik agar dapat memberikan kemudahan bagi pemerintah kota Semarang untuk meningkatkan kualitas sistem pemerintahan dan pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa Pemerintah Kota Semarang ingin menerapkan sistem pemerintahan yang menggunakan basis online untuk memudahkan dalam hal pelayanan publik sekaligus meningkatkan sistem pemerintahan sebagaimana yang dijelaskan diatas bahwasanya misi utama pemerintah kota Semarang adalah pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip pada Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik yang didukung dengan penerapan *E-government* guna mewujudkan *good governance*.



#### **1.5.2.5 Implementasi Kebijakan Peraturan Walikota Semarang No 45 Tahun 2020 Dalam Aplikasi SI D'nOK**

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna yang bermuara pada aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan.

Dikutip dari <https://ppid.semarangkota.go.id/> aplikasi Si D'nok (system informasi dokumen online kependudukan) adalah sebuah aplikasi mobile service dinas dukcapil (penduduk catatan sipil) yang mempermudah akses layanan administrasi kependudukan secara digital, cepat, akurat, dan transparan bagi sedulur warga Kota Semarang. Aplikasi ini berisikan tentang dokumen dokumen kependudukan seperti akta kelahiran, akta kematian, ktp elektronik, KIA (Kartu Identitas Anak), Kartu Keluarga, perpindahan warga keluar dan kedatangan warga. Aplikasi ini baru hanya ada di playstore android belum terdapat di platform lain dengan keyword "Si D'nok kota semarang". Dengan aplikasi ini semua warga semarang yang sudah terdaftar dan berusia lebih dari 17 tahun dapat melakukan pengajuan yang ada di aplikasi si d'nok ini kecuali pengajuan kedatangan yang tidak perlu mendaftar jika ingin melakukan pengajuan.

Menurut Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik adalah Peraturan Walikota yang dimaksudkan sebagai Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik untuk memberikan prosedur bagi OPD dan/atau BUMD di lingkungan Pemerintah Kota Semarang dalam melaksanakan Pelayanan Informasi Publik. Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan informasi publik sesuai dengan prinsip

pelayanan yang murah, cepat, tepat di setiap Badan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Semarang. Adapun Prinsip-prinsip dalam memberikan pelayanan informasi publik, meliputi:

a) Mudah, cepat, cermat dan akurat

Setiap kegiatan dalam memberikan pelayanan informasi publik harus dilaksanakan tepat waktu, disajikan dengan lengkap, dikoreksi sesuai kebutuhan dan mudah diakses.

b) Transparansi

Dalam pemberian pelayanan informasi publik harus dilaksanakan secara jelas dan terbuka. Transparansi adalah suatu keterbukaan organisasi dalam memberikan informasi yang terkait dengan aktivitas pengelolaan sumber daya publik kepada pihak-pihak yang menjadi pemangku kepentingan.

Transparansi tidak hanya sebatas ketersediaan informasi dan informasi tersebut dapat diakses oleh publik, namun juga disajikan (dipublikasikan) dengan tepat waktu. Informasi yang dipublikasikan dengan tepat waktu tentunya akan lebih bermanfaat dan berpengaruh dalam pengambilan keputusan publik terkait dengan penyelenggaraan pemerintahan, khususnya yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dalam pemberian pelayanan informasi publik harus dilaksanakan secara jelas dan terbuka.

Transparansi juga berarti adanya penjelasan manajemen organisasi sektor publik tentang aktivitas program dan kebijakan yang sudah, sedang dan akan dilakukan beserta sumber daya yang digunakannya

c) Akuntabel

Setiap kegiatan dalam pemberian pelayanan informasi publik harus dapat dipertanggungjawabkan. Akuntabilitas adalah kewajiban penyelenggara kegiatan publik untuk dapat menjelaskan dan menjawab segala hal menyangkut langkah seluruh keputusan dan proses yang dilakukan, serta pertanggungjawaban terhadap hasil dan kinerja.

Akuntabilitas pelayanan publik bermakna bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggung jawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah, baik mengenai proses pelayanan, biaya pelayanan maupun produk pelayanan.

Akuntabilitas juga dapat diartikan sebagai kewajiban pegawai pelayanan publik dalam menjelaskan dan mempertanggung jawabkan kepada publik maupun pada atasan mengenai suatu produk pelayanan.

d) Proporsionalitas

Setiap kegiatan dalam pemberian pelayanan informasi publik harus memperhatikan keseimbangan antara hak dan kewajiban. Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), kata proporsional berarti sesuai dengan proporsi, sebanding, seimbang, berimbang. Secara eksplisit, definisi asas proporsionalitas terdapat dalam Penjelasan Pasal 3 angka 5 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi Kolupsi dan Nepotisme, yaitu: “Yang dimaksud dengan Asas Proporsionalitas adalah asas yang mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban Penyelenggara Negara.” Pada Penjelasan Pasal 2 huruf e Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2002 tentang Komisi Pemberantasan Tindak Korupsi, menyatakan bahwa: “Proporsionalitas adalah asas yang mengutamakan keseimbangan antara tugas, wewenang, tanggung jawab, dan kewajiban Komisi Pemberantasan Korupsi.” Setiap kegiatan dalam pemberian pelayanan informasi publik harus memperhatikan keseimbangan antara hak dan kewajiban.

Secara sederhana, istilah proporsionalitas bermakna sesuai dengan proporsi (bagian), berimbang atau sebanding. Kata keseimbangan bermakna keadaan yang seimbang sama berat, sebanding, setimpal. Penggunaan asas proporsional dalam wilayah hukum kontrak bertujuan memberikan kepada para pihak sesuai bagian atau proporsinya. Yang

diutamakan dalam proporsionalitas pertukaran hak tersebut adalah memberikan jaminan bahwa perbedaan kepentingan di antara para pihak akan diselesaikan secara proporsional.

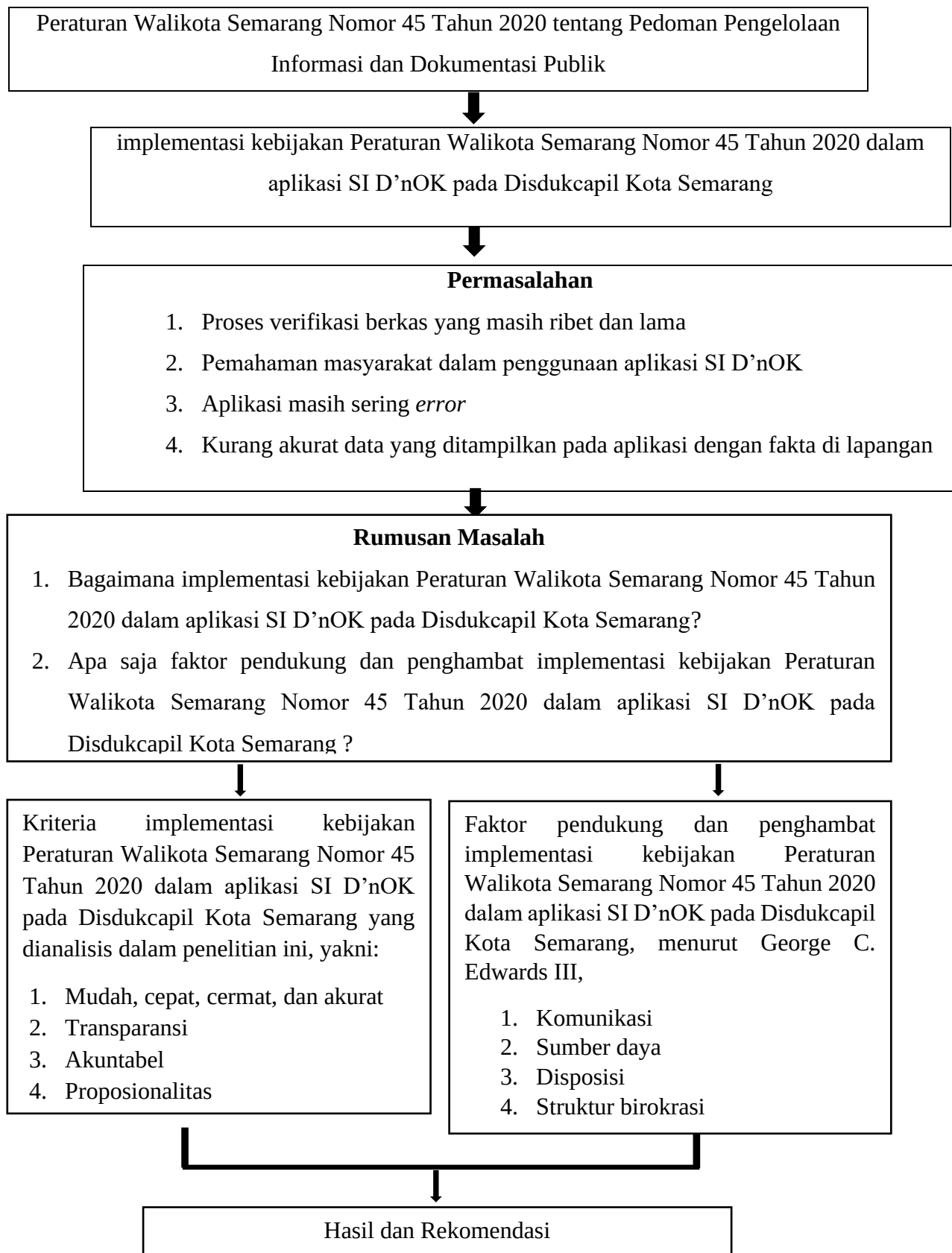
Implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang No. 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK berdasarkan pengertian dan mengacu peraturan diatas dapat diringkas sebagai suatu wujud pelaksanaan peraturan melalui aplikasi SI D'nOK untuk menciptakan layanan yang baik di lingkungan Pemerintah Semarang khususnya pada pelayanan Disdukcapil dan juga guna mewujudkan *good governance* pada Kota Semarang.

## **1.6 Kerangka Pemikiran**

Implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang tidak boleh ditinggalkan. Pelaksanaan kebijakan merupakan suatu tahapan wajib dilaksanakan agar mempunyai dampak yang baik berupa terlaksananya tujuan yang diinginkan dalam pembuatan kebijakan tersebut.

Adanya kebijakan pengelolaan informasi dan dokumentasi publik yang dilakukan oleh pemerintah dalam upaya mewujudkan *good governance* di Kota Semarang. Ketentuan pengelolaan informasi dan dokumentasi publik tersebut telah tertuang dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik. Pada penelitian ini penulis memfokuskan pada implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada bagan berikut :

Tabel 1. 2 Kerangka Pemikiran



## 1.7 Operasional Konsep

Tabel 1. 3 Operasional Konsep

| Operasionalisasi Konsep                                                                                                                                                      | Fenomena                         | Gejala yang Diamati di Lapangan                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang                                                | Mudah, cepat, cermat, dan akurat | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan masyarakat untuk mengakses aplikasi Si D'nOK</li> <li>2. Ketepatan waktu dalam mengurus dokumen</li> <li>3. Data atau informasi disajikan dengan lengkap</li> <li>4. Aplikasi Si D'nOK dikoreksi secara berkala dan sesuai kebutuhan pada saat ini</li> <li>5. Keakuratan aplikasi Si D'nOK dalam memberikan pelayanan</li> </ol> |
|                                                                                                                                                                              | Transparansi                     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi tentang prosedur pengurusan dokumen secara jelas</li> <li>2. Informasi tentang aplikasi Si D'nOK terbuka untuk siapapun</li> <li>3. Penjelasan sejauh mana program Si D'nOK dilaksanakan</li> </ol>                                                                                                                               |
|                                                                                                                                                                              | Akuntabel                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tanggung jawab organisasi mengenai proses pelayanan yang diberikan</li> <li>2. Penjelasan tentang biaya pelayanan kepada atasan</li> <li>3. Tanggung jawab tentang produk pelayanan (Si D'nOK)</li> </ol>                                                                                                                                   |
|                                                                                                                                                                              | Proposionalitas                  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pemberian hak kepada masyarakat</li> <li>2. Melaksanakan kewajiban pegawai dalam memberikan pelayanan publik</li> <li>3. Pembagian tugas pegawai sesuai bagian atau proporsinya</li> </ol>                                                                                                                                                  |
| Faktor Pendorong dan penghambat implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang menurut Edward | Komunikasi                       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penyampaian informasi dari satu pihak ke pihak lain</li> <li>2. Penyampaian informasi secara jelas dan terinci</li> <li>3. Konsistensi terhadap aturan</li> </ol>                                                                                                                                                                           |
|                                                                                                                                                                              | Sumber Daya                      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Staff yang cukup (jumlah dan mutu)</li> <li>2. Penyampain informasi pelaksanaan kebijakan</li> <li>3. Pemberian kewenangan yang bersifat formal</li> <li>4. Dukungan fasilitas, sarana dan prasarana</li> </ol>                                                                                                                             |
|                                                                                                                                                                              | Disposisi                        | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengangkatan pegawai sesuai keahliannya</li> <li>2. Pemberian insentif kepada pelaksana program</li> </ol>                                                                                                                                                                                                                                  |

|     |                    |                                                                                                                     |
|-----|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| III | Struktur Birokrasi | 1. Ketersediaan prosedur operasional standar<br>2. Adanya penyebaran tanggung jawab kegiatan atau aktivitas pegawai |
|-----|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

### 1.8 Argumen Penelitian

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah merupakan sebuah hal yang harus diperhatikan dengan seksama karena pelayanan publik berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat secara luas. Pemerintah harus memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat. Dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan pun bermacam-macam.

Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat lainnya adalah berkaitan dengan pelayanan administratif yang berupa dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Pelayanan barang juga sangat perlu diperhatikan oleh pemerintah karena ini berkaitan dengan kebutuhan mereka sehari-hari seperti penyediaan jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih dan sebagainya. Kota Semarang menjadikan e-government sebagai salah satu tujuan utama yang harus dikembangkan dengan baik agar dapat memberikan kemudahan bagi pemerintah kota Semarang untuk meningkatkan kualitas sistem pemerintahan dan pelayanan publik. Hal ini dapat dilihat dari salah satu misi Pemerintah Kota Semarang yaitu pengembangan kualitas penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang didukung dengan penerapan E-government. Hal ini menunjukkan bahwa pemerintah kota Semarang ingin menerapkan sistem pemerintahan yang menggunakan basis online untuk memudahkan dalam hal pelayanan publik sekaligus meningkatkan kualitas sistem pemerintahan sebagaimana yang dijelaskan diatas bahwasanya misi utama pemerintah kota Semarang adalah pengembangan kualitas

penyelenggaraan pemerintahan yang efektif dan efisien sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* yang didukung dengan penerapan E-government.

Dalam Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 tentang Pedoman Pengelolaan Informasi dan Dokumentasi Publik di lingkungan pemerintah Kota Semarang dalam peraturan tersebut memuat berbagai usaha pemerintah agar dapat memberikan pelayanan informasi kepada masyarakat Kota Semarang, salah perwujudannya yakni dengan membuat suatu inovasi baru yang dimana ditujukan untuk mewujudkan *good governance* yang ada di Kota Semarang dan juga memenuhi kebutuhan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat Kota Semarang. Pemerintah Kota Semarang telah membuat sebuah sistem aplikasi yang memiliki nama Si D'nOK (Sistem Informasi Dokumen Online Kependudukan). Aplikasi ini diciptakan oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Semarang yang dimana memberikan kemudahan akses layanan Administrasi Kependudukan yang berbasis digital, dapat diakses dengan cepat dan mudah. Aplikasi ini juga transparan dan dapat diakses dengan bebas oleh warga Kota Semarang. Dengan diciptakannya aplikasi Si D'nOK ini menjadi salah satu langkah upaya yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Semarang untuk memberikan suatu kemudahan-kemudahan dalam hal pelayanan administrasi kependudukan dan menjadi langkah upaya pemerintah Kota Semarang dalam mewujudkan *good governance* di Kota Semarang.

Selain itu, penggunaan aplikasi ini sangatlah mudah, dengan tersedianya berbagai layanan yang dapat diakses oleh masyarakat mulai dari pengurusan KTP Elektronik, akta kelahiran, Kartu Keluarga dan lainnya yang berhubungan dengan administrasi kependudukan. Aplikasi juga dapat digunakan sebagai sarana untuk melakukan pendaftaran online untuk mengurus keperluan administrasi kependudukan, sehingga masyarakat tidak perlu mendaftar langsung ke kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.



## **1.9 Metode Penelitian**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan desain penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif bertujuan untuk menggali mengenai fakta mengenai implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling.

Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian ini yaitu Sub koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang sebagai informan kunci (key informan) yang mengetahui pelaksanaan aplikasi SI D'nOK, sedangkan informan pendukungnya yaitu Kepala Disdukcapil Kota Semarang, pegawai TPDK Kecamatan Pedurungan, pegawai TPDK Kecamatan Semarang Barat, dan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pelayanan di Kantor Disdukcapil Kota Semarang. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model interaktif. Analisis model interaktif memungkinkan analisis data kualitatif yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya jenuh.

### **1.9.1 Jenis Penelitian**

Di dalam melakukan penelitian diperlukan metode penelitian yang disesuaikan dengan pokok permasalahan yang akan diteliti gunanya untuk mendapatkan data dan informasi dalam mendukung penulisan ini. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian Deskriptif (*Developmental*), yaitu penelitian yang bertujuan untuk mengetahui perkembangan sarana fisik tertentu atau frekuensi terjadinya

sesuatu aspek fenomena sosial tertentu, dan untuk mendeskripsikan fenomena tertentu secara terperinci. Dalam penelitian ini digunakan penelitian deskriptif.

Metode penelitian deskriptif menurut Nazir (1988 : 52) disebutkan bahwa : “Metode deskriptif adalah suatu metode penelitian status kelompok manusia, suatu objek, suatu situasi dan kondisi, suatu pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diselidiki”. Alasan menggunakan penelitian kualitatif adalah karena permasalahan belum jelas, holistik, kompleks, dinamis dan penuh makna. Sehingga penulis menggunakan metode penelitian tersebut karena masalah yang ingin penulis teliti merupakan suatu permasalahan yang belum jelas dan sifatnya masih secara umum atau gambaran luarnya saja. Jenis penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada di aplikasi SI D’nOK.

### **1.9.2 Lokasi dan Situs Penelitian**

Lokasi penelitian adalah tempat dimana penelitian dilakukan. Penetapan lokasi penelitian merupakan tahap yang sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena dengan ditetapkannya lokasi penelitian berarti objek dan tujuan sudah ditetapkan sehingga mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Lokasi ini bisa di wilayah tertentu atau suatu lembaga tertentu dalam masyarakat. Untuk memperoleh data primer, lokasi penelitian dilakukan di Kantor Disdukcapil Kota Semarang.

Situs penelitian ini adalah suatu tempat dimana peneliti menangkap keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti untuk memperoleh data atau informasi yang diperlukan. Sesuai dengan permasalahan yang dikemukakan dalam bab terdahulu, maka penetapan situs penelitian adalah Kantor Disdukcapil Kota Semarang.

### **1.9.3 Subjek Penelitian**

Subjek penelitian ini adalah pihak-pihak yang berhubungan dengan implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang.

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang.  
Selaku pimpinan dinas.
2. Sub koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan.  
Sebagai yang berperan penting terhadap pelaksanaan aplikasi Si D'nOK
3. TPDK Kecamatan Semarang Barat  
Sebagai pelaksana kebijakan
4. TPDK Kecamatan Pedurungan  
Sebagai pelaksana kebijakan
5. Masyarakat  
Sebagai pengguna aplikasi pelayanan yang diberikan oleh Disdukcapil

### **1.9.4 Jenis Data**

Jenis data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data kualitatif yaitu, data yang disajikan dalam bentuk kata-kata verbal bukan dalam bentuk angka. Jadi, data kualitatif adalah data yang hanya dapat diukur secara tidak langsung dan biasanya data dalam bentuk kata-kata verbal bukan dalam bentuk angka. Jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini berupa teks tertulis yang mendeskripsikan atau mengidentifikasi orang, tindakan, dan peristiwa yang terjadi selama pelaksanaan penelitian, sesuai dengan metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metodologi penelitian kualitatif. Dalam melakukan pengamatan dan wawancara didapatkan hasil data non numerik atau bukan angka melainkan dalam bentuk catatan berupa tulisan yang menceritakan apa yang didapatkan dan juga bukti foto kegiatan penelitian ini didapatkan hasil wawancara dengan pegawai Kantor

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang dan juga pegawai TPDK Kecamatan Pedurungan dan TPDK Kecamatan Semarang Barat.

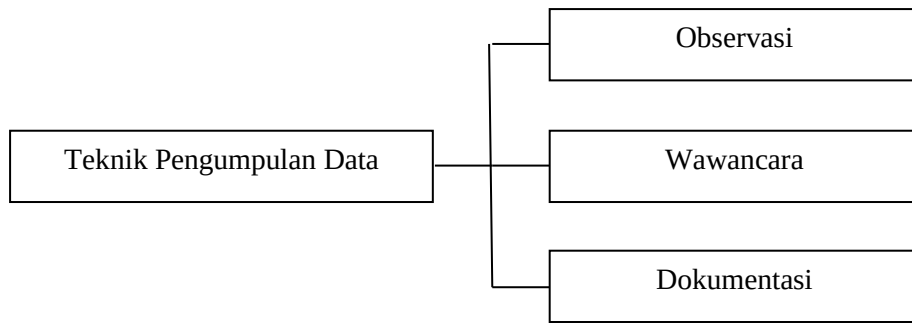
#### **1.9.5 Sumber Data**

Sumber Data adalah berupa orang atau data-data tertentu yang dapat memberikan informasi mengenai suatu hal yang ingin kita ketahui. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan. Selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Moeleong,2012). Terdapat dua sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder.

- a. Sumber data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder diperoleh dari berupa buku literasi, catatan atau laporan historis yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan atau tidak dipublikasikan, diperoleh dari buku-buku, jurnal-jurnal, skripsi dan beberapa website yang digunakan sebagai data pendukung dalam penelitian.
- b. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Data primer dapat berupa opini subjek (orang) secara individual atau kelompok, hasil observasi terhadap suatu benda, kejadian atau kegiatan dalam penyajian. Sumber data primer dalam penelitian ini adalah diperoleh dari hasil observasi dan wawancara dengan Sub koordinator Sistem Informasi Administrasi Kependudukan, Kepala Disdukcapil Kota Semarang, pegawai TPDK Kecamatan Pedurungan dan Semarang Barat, masyarakat.

#### **1.9.6 Pengumpulan Data**

Menurut Sugiyono (2009:224) teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Teknik pengambilan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: Observasi terus terang atau tersamar, Wawancara semi terstruktur, dan dokumentasi.



*Gambar 1. 7 Pengumpulan Data*

### **Sumber : Peneliti**

#### **Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer di dapat dari sumber informan yaitu individu atau perseorangan seperti hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti.

- a. **Observasi**, Observasi adalah suatu proses yang didahului dengan pengamatan kemudian pencatatan yang bersifat sistematis, logis, objektif, dan rasional terhadap berbagai macam fenomena dalam situasi yang sebenarnya, maupun situasi buatan. Menurut Nasution (1998) dalam sugiyono (2014) menyatakan bahwa Observasi adalah “dasar semua ilmu pengetahuan. Para ilmuwan hanya dapat bekerja berdasarkan data,yaitu factor mengenai dunia kenyataan yang diperoleh melalui observasi. Data itu dikumpulkan dan sering dengan bantuan berbagai alat yang sangat canggih, sehingga benda-benda yang saangat kecil (proton dan electron) maupun yang sangat jauh (benda ruang agkasa) dapat diobservasi dengan jelas.” Jenis observasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi terus terang atau tersamar. Sugiyono (2014) menjelaskan bahwa peneliti dalam melakukan pengumpulan data menyatakan terus terang kepada sumber data bahwa ia sedang melakukan penelitian. Tetapi dalam suatu saat peneliti juga tidak terus terang atau tersamar dalam observasi,. Hal ini untuk menghindari kalau

suatu data yang dicari merupakan data yang masih dirahasiakan. Kemungkinan kalau dilakukan dengan terus terang, maka peneliti tidak akan diijinkan untuk melakukan observasi. Observasi yang dilakukan adalah untuk memperoleh data dan gambaran lengkap mengenai implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang.

- b. Wawancara,** Secara sederhana dapat dikatakan bahwa wawancara (*interview*) adalah suatu kejadian atau suatu proses interaksi antara pewawancara (*interviewer*) dan sumber informasi atau orang yang di wawancarai (*interviewee*) melalui komunikasi langsung). Wawancara digunakan untuk memperoleh data awal sebagai study pendahuluan dan untuk memperoleh data penelitian. Esterberg (2002) dalam Sugiyono (2014) mendefinisikan wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Jadi dengan wawancara maka peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi, dimana hal ini tidak bisa ditentukan selama observasi. Penelitian ini dilakukan dengan melakukan percakapan antara dua orang, yaitu peneliti dan key informan/informan, dengan tujuan mendapatkan keterangan yang sesuai dengan penelitian. Dengan wawancara peneliti dapat memberikan kebebasan diri dan mendorong key informan/informan untuk bicara luas dan mendalam. Pedoman yang digunakan hanya berupa garis-garis besar permasalahan yang akan ditanyakan. Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori indept interview, di mana dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka, di mana pihak yang diajak wawancara di minta pendapat dan ide-idenya. Dalam

melakukan wawancara peneliti perlu mendengarkan secara teliti apa yang disampaikan serta mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

### **Data sekunder :**

Data sekunder menurut Sugiyono (2017;193) adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data. Artinya sumber data penelitian diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku catatan, bukti yang telah ada atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak dipublikasikan secara umum. Menurut Sugiyono (2014) hasil penelitian dari observasi atau wawancara, akan lebih kredibel/dapat dipercaya kalau didukung oleh sejarah pribadi kehidupan dimasa kecil, disekolah, ditempat kerja, dimasyarakat dan autobiografi. Penggunaan teknik dokumentasi ini bertujuan untuk menggali data-data yang bersifat historis maksudnya catatan peristiwa yang sudah berlalu. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Teknik ini digunakan untuk mendapatkan data sekunder yang dilaksanakan dengan cara pengumpulan data yang bersumber pada arsip dan dokumen yang ada. Dalam hal ini Sugiyono (2014) menyatakan pendapatnya yaitu: “dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa, dan lain-lain”. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik dengan berada dilokasi penelitian dan akan mencatat, memfoto, dan menfotokopi arsip maupun dokumen yang tersimpan pada masing-masing informan, dan juga dengan mengutip dari jurnal dan artikel terdahulu.

### **1.9.7 Teknik Analisa Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain (Sugiyono, 2014). Penulis pada penelitian ini mempergunakan teknik analisis data Model Miles dan Huberman. Analisis data model Miles dan Huberman ini merupakan sebuah proses yang memiliki siklus yang interaktif dan saling berkaitan. Tiga hal utama, reduksi data, penyajian data /display data, dan verifikasi, sebagai sumbu dalam melakukan penelitian. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 3 tahap, yaitu:

#### **1) Reduksi Data**

Reduksi data diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data yang muncul dari catatan tertulis dari lapangan. Reduksi data merupakan keseluruhan data yang diperoleh melalui catatan lapangan dan hasil rekaman kemudian dirangkum, memfokuskan pada hal-hal penting, membuang data yang tidak perlu, melakukan pengkodean dan keterangan sesuai dengan kategori isi data. Tahapan reduksi data merupakan bagian kegiatan analisis sehingga pilihan peneliti tentang bagian data yang mana akan dikode, dibuang, diringkas, cerita apa yang berkembang, dan merupakan pilihan analitis.

#### **2) Penyajian Data**

Penyajian data adalah kegiatan ketika sekumpulan informasi disusun, sehingga memberi kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data kualitatif disajikan dalam bentuk teks naratif dan uraian singkat. Peneliti berusaha menyajikan data secara terorganisir tersusun dalam pola hubungan sehingga mudah



untuk dipahami. Penyajian data dimaknai sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Dengan mencermati penyajian data, peneliti akan lebih mudah memahami yang sedang terjadi dan yang akan dilakukan.

### 3) Kesimpulan/Verifikasi

Tahap ini peneliti menarik dan menegaskan kesimpulan yang diletakkan diakhir paparan data kemudian digunakan sebagai dasar untuk merumuskan temuan penelitian. Proses verifikasi hasil temuan dilakukan secara singkat dan dilakukan oleh peneliti dengan mengingat hasil temuan terdahulu dan cek list.

Ketiga tahapan di atas harus saling memiliki korelasi antar data yang diperoleh. Analisis dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data periode tertentu. Pada saat wawancara, peneliti melakukan analisis terhadap jawaban yang diwawancarai. Bila jawaban belum memuaskan, maka peneliti akan melanjutkan pertanyaan lagi sampai tahap tertentu, diperoleh data yang dianggap kredibel. Analisis berlangsung secara terus menerus hingga tuntas, sehingga datanya penuh.

#### **1.9.8 Teknik Keabsahan Data**

Salah satu cara untuk menguji kebenaran penelitian ini adalah dengan menggunakan strategi Triangulasi. Teknik keabsahan yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi data. Triangulasi menurut Sugiyono (2011) diartikan sebagai teknik yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Peneliti melakukan triangulasi tentunya ada maksud tertentu yang ingin dilakukan.

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu data yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap

data itu. Teknik triangulasi yang paling banyak digunakan ialah pemeriksaan melalui sumber lainnya (Meleong, 2005:330).

Triangulasi disini yaitu mengumpulkan data yang berbeda-beda untuk mendapatkan data dari sumber yang sama, sehingga dapat sekaligus mengecek kredibilitas datanya. Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara. Dalam hal ini triangulasi dilakukan untuk mengecek keterangan dari observasi peneliti mengenai implementasi kebijakan Peraturan Walikota Semarang Nomor 45 Tahun 2020 dalam aplikasi SI D'nOK pada Disdukcapil Kota Semarang.

Triangulasi sebagai gabungan atau kombinasi berbagai metode yang dipakai untuk mengkaji fenomena yang saling terkait dari sudut pandang dan perspektif yang berbeda. Menurutny, triangulasi meliputi empat hal, yaitu: (1) triangulasi metode, (2) triangulasi antar-peneliti (jika penelitian dilakukan dengan kelompok), (3) triangulasi sumber data, dan (4) triangulasi teori.

- 1) Triangulasi metode dilakukan dengan cara membandingkan informasi atau data dengan cara yang berbeda. Dalam penelitian kualitatif peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan survei. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu, peneliti bisa menggunakan metode wawancara dan observasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya. Selain itu, peneliti juga bisa menggunakan informan yang berbeda untuk mengecek kebenaran informasi tersebut. Triangulasi tahap ini dilakukan jika data atau informasi yang diperoleh dari subjek atau informan penelitian diragukan kebenarannya.
- 2) Triangulasi antar-peneliti dilakukan dengan cara menggunakan lebih dari satu orang dalam pengumpulan dan analisis data. Teknik ini untuk memperkaya khasanah pengetahuan mengenai informasi yang digali dari subjek penelitian. Namun orang yang diajak menggali

data itu harus yang telah memiliki pengalaman penelitian dan bebas dari konflik kepentingan agar tidak justru merugikan peneliti dan melahirkan bias baru dari triangulasi.

- 3) Triangulasi sumber data adalah menggali kebenaran informasi tertentu melalui berbagai metode dan sumber perolehan data. Misalnya, selain melalui wawancara dan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat (*participant observation*), dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan resmi, catatan atau tulisan pribadi dan gambar atau foto. Masing-masing cara itu akan menghasilkan bukti atau data yang berbeda, yang selanjutnya akan memberikan pandangan (*insights*) yang berbeda pula mengenai fenomena yang diteliti.
- 4) Triangulasi teori. Hasil akhir penelitian kualitatif berupa sebuah rumusan informasi atau *thesis statement*. Informasi tersebut selanjutnya dibandingkan dengan perspektif teori yang relevan untuk menghindari bias individual peneliti atas temuan atau kesimpulan yang dihasilkan. Selain itu, triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.

Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi sumber data yaitu membandingkan atau mengecek ulang derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh dari sumber yang berbeda misalnya, membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara, membandingkan hal-hal yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan hal-hal yang dikatakannya sepanjang waktu, membandingkan hal-hal yang dikatakan umum dengan hal-hal yang dikatakan pribadi, membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada, orang pemerintahan, membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan. Sampai data lengkap kemudian divalidasi dari berbagai sumber sehingga dapat menjadi dasar untuk penarikan kesimpulan. Teknik ini data yang dikumpulkan memenuhi kriteria penarikan kesimpulan.