

## BAB I PENDAHULUAN

### **1. Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi mempengaruhi kehidupan bermasyarakat seperti halnya pelayanan publik kepada masyarakat agar efisien dan efektif. Pelayanan publik menjadi perhatian masyarakat, menurut Jurnal Haris Agus Jratama Manik (2013:2). Hal tersebut sesuai fakta bahwa banyak aduan masyarakat yang disalurkan melalui media massa, yang menciptakan kesan buruk tentang pemerintah. Salah satu tugas pemerintah yaitu melayani masyarakat, dan karena itu pemerintah harus berusaha agar meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik sebagai bentuk komitmen pemerintah untuk mencapai tujuan negara sehingga setiap orang menerima hak-haknya sebagai warga negara.

Pelaksanaan pelayanan publik didukung dengan pemerintah daerah sebagai pelaksana di wilayah, hal tersebut sesuai Undang- undang No 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang menerangkan bahwa pemberian otonomi yang luas, nyata, bertanggung jawab, dan dinamis. Oleh karena itu, diberikan kemandirian dan otoritas untuk menjalankan pemerintahannya sendiri. Pelimpahan wewenang tersebut dikarenakan pemerintah daerah dekat dengan warganya dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, Pemerintah daerah memiliki kebebasan untuk mengatur dan mengurus pelayanan publik bagi masyarakatnya.

Tuntutan kepada pemerintah daerah dalam memberikan pelayanan publik yang efektif seiring dengan perkembangan teknologi informasi serta kesadaran masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang efisien.

Keberhasilan pelayanan publik dijamin oleh kualitas pelayanan publik yang baik, sebaliknya, pelayanan publik yang buruk merusak kepercayaan publik. Kewenangan yang diberikan kepada pemerintah daerah menyebabkan berbagai masalah yang hampir identik muncul di semua pemerintah daerah. Tidak transparan, tidak responsif, dan tidak responsif termasuk masalah di beberapa pelayanan. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau instansi terkait sering mengeluh, dan masyarakat selalu mengharapkan pelayanan yang sederhana dan cepat (Junaid, 2016).

Pemerintah mengeluarkan kebijakan berupa Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang menyebutkan bahwa inovasi daerah bertujuan untuk mempercepat peningkatan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik dan daya saing daerah, serta pemberdayaan dan partisipasi masyarakat. Di berbagai sektor pelayanan publik, seperti perizinan, kesehatan, pendidikan, dan jasa, inovasi daerah berkembang seiring dengan kemajuan teknologi untuk mempermudah masyarakat (Eva, 2014: 5).

Inovasi pelayanan tidak lepas dari percepatan pertumbuhan ekonomi yang selaras program NAWACITA dengan membuka investasi untuk membantu pertumbuhan ekonomi di Indonesia, maka perizinan untuk berusaha digaungkan agar mempermudah masyarakat untuk berinvestasi dengan proses yang mudah. Dalam pelaksanaannya percepatan perizinan tiap daerah berbeda-beda, hal ini dikarenakan daerah masih belum optimal dalam bidang perizinan investasi. Pelayanan perizinan diperkuat dengan indeks investasi bagi tiap daerah.

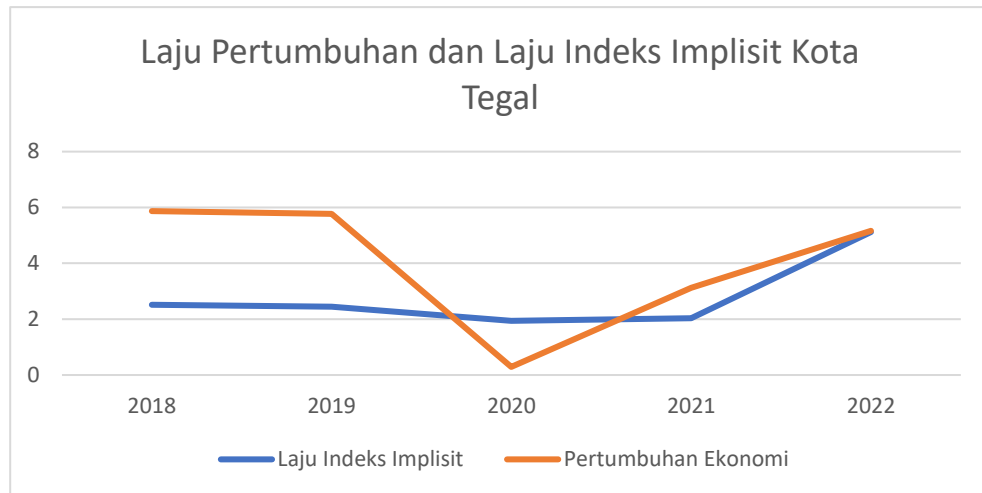
Pemerintah Kota Tegal melakukan percepatan perizinan dengan mengoptimalkan pelayanan publik melalui *one day service*. Pemerintah Kota Tegal memiliki dasar hukum terkait pengembangan inovasi pelayanan publik melalui Keputusan Walikota Tegal Nomor: 555.6/166/2010 tentang Penetapan Nama Domain untuk Situs Web Resmi Kota Tegal. Tujuan sistem web pemerintah adalah untuk memfasilitasi pelayanan publik yang efektif dan transparan dengan menggunakan teknologi dan informasi. Inovasi tersebut dibuat dengan tujuan meningkatkan layanan publik yang diberikan Kota Tegal kepada masyarakat. Pemerintah Kota Tegal berusaha untuk mengubah sistem pemerintahannya dari konvensional ke moderen. Hal selaras dengan Visi Misi Kota Tegal tahun 2014-2019 yaitu Terwujudnya Kota Tegal yang Sejahtera dan Bermartabat Berbasis Pelayanan Prima. Keterlibatan Kota Tegal menerapkan inovasi pelayanan sebagai bagian dari visi dan misi Kota Tegal untuk mencapai pelayanan publik yang optimal.

Pemerintah Kota Tegal berinovasi dalam bidang pelayanan publik berbasis perizinan yaitu SAKLAR. Layanan SAKLAR (Sedina Kelar) dibidang perizinan dengan metode layanan antar jemput berbasis data ke masyarakat. Pelayanan SAKLAR merupakan *one day service* dengan sistem jemput bola ke masyarakat di lokasi strategis maupun via mobile melalui *whatsap* SIPANJI (Siaga Pelayanan Antar Jemput Izin). SAKLAR sebagai wujud inovasi pelayanan perizinan di luar kantor dengan proses perizinan langsung jadi. Pelayanan SAKLAR diharapkan lebih cepat, mudah, dekat dan murah. Pelayanan SAKLAR dijalankan sejak tahun 2017 sampai sekarang dan pemberian layanan dilakukan

ditempat-tempat yang strategis seperti pasar dan mall sehingga memudahkan masyarakat dalam mengakses. Pelayanan SAKLAR dapat ditemui dengan mobil keliling ke setiap wilayah kota Tegal. Sistem layanan SIPANJI dimulai dari pengajuan sehingga penandatanganan atau penolakan dalam 24 jam, dan persyaratan dokumen dapat dikirim melalui scan foto. Hal ini membuat pengajuan surat perizinan lebih cepat dan mudah.

Latar belakang munculnya pelayanan SAKLAR disebabkan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan prima, tidak meratanya usaha yang belum memiliki berizinan dan persepsi masyarakat terhadap birokrasi yang berbelit. Pelayanan berbasis internet dapat menghentikan rantai birokrasi yang kaku dan bukti pungli dalam pelayanan publik (A. Salsabili, 2022:3). Munculnya SAKLAR berkaitan dengan peningkatan ekonomi Kota Tegal pada tahun 2022, yang meningkat sebesar 5,16% dari 3,12% pada tahun sebelumnya (BPS, 2022). Hal tersebut berpengaruh pada investasi di Kota Tegal yang semakin meningkat mengingat setelah pandemi. Data BPS menunjukkan bahwa laju pertumbuhan ekonomi Kota Tegal meningkat pada tahun 2022, tetapi mengalami penurunan selama pandemi COVID-19 pada tahun 2020.

Gambar 1.1 Laju Pertumbuhan Ekonomi dan Laju Indeks Implisit di Kota Tegal Tahun 2018-2022



Sumber : BPS Kota Tegal

Laju pertumbuhan ekonomi mempengaruhi adanya investasi di Kota Tegal yang meningkat sehingga perlu adanya percepatan pelayanan perizinan melalui SAKLAR. Hal tersebut selaras dengan data BPS terkait investasi tahun 2017- 2022, sebagai berikut:

Tabel 1.1 Investasi Kota Tegal Tahun 2017 - 2021 (Rp)

| Tahun | Investasi Swasta | Investasi Pemerintah | Total Investasi |
|-------|------------------|----------------------|-----------------|
| 2017  | 6.091.193,93     | 1.286,381,16         | 7.377.575,09    |
| 2018  | 6.703.250,68     | 1.333.917,51         | 8.037.168,19    |
| 2019  | 7.235.359,58     | 1.388.090,57         | 8.623.450,15    |
| 2020  | 6.382.523,13     | 1.318.488,73         | 8.151.011,86    |
| 2021  | 7.226.340,00     | 1.365.150,00         | 8.591.490,00    |

Sumber : BPS, PDRB Kota Tegal Menurut Pengeluaran, BPS 2017-2021

Perubahan yang terjadi dalam SAKLAR dapat dilihat pada proses pelayanan, proses berkas pelayanan dikenal dengan *front office* dan *back office*. Hal ini adanya pemisahan tugas yang jelas sehingga masyarakat tidak

kebingungan ketika mengurus pelayanan, karena adanya *front office* yang bertugas menjadi penyerahan dan pengambilan dokumen pelayanan. Selain itu juga dapat menyingkat prosedur pelayanan yang harus dilakukan pemohon. Sedangkan pada sistem lama, pemohon dapat berhadapan dengan lebih dari satu petugas dan berpindah dari satu meja ke meja lain. Pada SAKLAR masyarakat hanya perlu berhadapan dengan petugas *front office*, tidak perlu melakukan proses yang menyulitkan dan dapat menyingkat waktu, proses awal dan akhir berada di *front office*.

Prosedur pelayanan SAKLAR dilihat dari standarisasi pelayanan, SAKLAR memiliki standar pelayanan khusus yang didalamnya memuat kejelasan dan kepastian terkait biaya, waktu dan persyaratan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat sehingga pelayanan memiliki peraturan hukum yang lebih jelas. Pelayanan SAKLAR dilakukan di tempat-tempat strategis dan waktu yang memungkinkan masyarakat mudah menjangkaunya. Lokasi pelayanan SAKLAR tersebar dari *City Walk* di Kota Tegal dan Mall Pelayanan Publik.

Tabel 1.2 Perbedaan sebelum dan sesudah SAKLAR

| Indikator | Konvensional                                                                                                         | SAKLAR                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Fisik     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Meja pelayanan terpisah</li> <li>2. Lokasi pelayanan di Kantor.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat meja yang difungsikan khusus pelayanan, terhubungan antara penerimaan berkas dan penyerahan hasil.</li> <li>2. Lokasi pelayanan di tempat strategis seperti Swalayan, Pasar dan Alun-alun Kota.</li> </ol> |

| Indikator | Konvensional                                                                                                                                                                                                                                                                                  | SAKLAR                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Proses    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan yang diberikan tidak mempermudah masyarakat.</li> <li>2. Proses memerlukan waktu yang panjang dan lama.</li> <li>3. Jika tidak mengerti prosesnya, masyarakat harus bolak balik, sehingga lama dalam penyelesaian pelayanan.</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan yang diberikan sebisa mungkin memudahkan masyarakat untuk berinvestasi.</li> <li>2. Proses perizinan tidak memakan waktu yang lama atau satu hari jadi.</li> <li>3. Alur prosesnya relatif lebih mudah dan cepat serta transparan.</li> </ol>                                                                        |
| SDM       | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Petugas hanya berada di Kantor dan semua tanda terima maupun hasil berupa tandatangan manual sehingga berpotensi proses lama.</li> </ol>                                                                                                            | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ada petugas khusus yang melayani warga baik di Kantor maupun di luar kantor untuk jemput bola ke masyarakat</li> <li>2. Terdapat petugas yang mengantarkan produk apabila masyarakat tidak bisa ke tempat pelayanan</li> <li>3. Proses perizinan dapat menggunakan tanda tangan elektronik yang memudahkan pelayanan.</li> </ol> |
| Informasi | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Tidak ada kejelasan dalam prosedur pelayanan, jenis pelayanan, waktu dan biaya.</li> <li>2. Informasi disampaikan oleh petugas pelayanan kepada masyarakat.</li> </ol>                                                                              | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Informasi yang jelas tentang prosedur pelayanan, jenis pelayanan, waktu dan biaya. sehingga akses mudah bagi masyarakat.</li> <li>2. Ada penyebaran dan pemberitahuan terkait penyelenggaraan pelayanan.</li> <li>3. Pembayaran melalui no tunai sehingga terintegritas secara transparan dan akuntabel.</li> </ol>              |
| Database  | Database pelayanan tidak ada.                                                                                                                                                                                                                                                                 | Pengelolaan dan pembaharuan database.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

| Indikator              | Konvensional           | SAKLAR                                                                                                                                                              |
|------------------------|------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Partisipasi Masyarakat | Tidak ada partisipasi. | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Masyarakat mudah mengakses informasi</li> <li>2. Masyarakat dapat melakukan aduan jika pelayanan tidak sesuai.</li> </ol> |

Sumber : Sekretariat Kota Tegal

Inovasi yang dilakukan pemerintah Kota Tegal terkait percepatan pelayanan perizinan mendapatkan penghargaan IDSD (Indeks Daya Saing Daerah) diselenggarakan Kemenristek/BRIN bekerjasama dengan Provinsi Jawa Tengah terkait inovasi di bidang layanan publik yang diciptakan. Selain itu, inovasi layanan SAKLAR mendapat penghargaan juara 3 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) pada tahun 2018 dan tahun 2020. Keberhasilan Kota Tegal berasal dari penerapan inovasi teknologi di bidang layanan masyarakat, yaitu penghargaan pada l“Sadina Kelar” (SAKLAR) kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Purwanto, 2019:11).

SAKLAR termasuk dalam inovasi prosedur layanan, hal ini dikarenakan SAKLAR merupakan program percepatan pelayanan perizinan kepada masyarakat khususnya Kota Tegal dengan menghasilkan produk izin usaha yang mengajukan pada perubahan prosedur dan kebijakan layanan. Adanya SAKLAR mempermudah tata kelola pelayanan pemerintah daerah sehingga diharapkan mampu meningkatkan kualitas kinerja pegawai pemerintah dan kualitas badan pemerintah dalam memenuhi tuntutan masyarakat. Keterjangkauan melalui upaya pendekatan pelayanan yang diakses masyarakat dan mempercepat proses pelayanan.

SAKLAR sebagai wujud inovasi daerah Kota Tegal untuk mengubah sistem pelayanan perijinan menjadi modern. SAKLAR dilaksanakan sejak 2017 sampai saat ini sehingga selayaknya dievaluasi penerapannya dan manfaatnya bagi masyarakat daerah. Evaluasi kebijakan SAKLAR memfokuskan peran evaluator dalam proses, ruang lingkup pelaksanaan SAKLAR dan sebagaimana evaluasi diatur serta dilakukan. SAKLAR diharapkan dapat memberikan dampak bagi masyarakat melalui evaluasi kebijakan.

Adanya SAKLAR bertujuan untuk membantu masyarakat mendapatkan pelayanan yang fleksibel, cepat, dan transparan. Banyak pelaku usaha di Kota Tegal belum memanfaatkan atau bahkan tidak tahu tentang pelayanan perizinan melalui SAKLAR (A. Salsabili, 2022:3). Menurut data BPS tahun 2020 bahwa dari jumlah warga Kota Tegal sebanyak 287.229 jiwa diketahui kurang dari 30% penduduk Kota Tegal yang melakukan perizinan SAKLAR (DPMPTSP, 2021%).

Maka dapat dikatakan bahwa dampak dari adanya tujuan percepatan perizinan pelayanan belum sesuai dengan fakta di lapangan, menyebabkan perbedaan pendapat pemerintah dan masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, maka **Evaluasi Dampak Pelayanan Publik Berbasis Digital Saklar di Kota Tegal** menjadi penelitian yang menarik untuk melihat apakah penerapannya memenuhi harapan masyarakat terkait peningkatan pelayanan publik atau sebaliknya.

## 2. Keaslian Penelitian

Penelitian evaluasi pelaksanaan perizinan sebagai inovasi pelayanan publik memiliki beberapa persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah bahwa keduanya mengkaji dan menganalisis inovasi yang berdampak pada sistem baru yang diterapkan di lembaga pemerintahan yang menghasilkan kepuasan masyarakat. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah fokus penelitian ini pada pelaksanaan perizinan sebagai inovasi pelayanan publik.

Studi ini lebih berfokus pada Inovasi teknologi yang merupakan sebuah kemajuan baru yang dilakukan pemerintah dengan menerapkan sistem pelayanan berbasis elektronik dibandingkan dengan sistem pelayanan konvensional (layanan manual). sedangkan pada penelitian yang dilakukan oleh

A. Asnaldi Trisetia Syarifuddin (2016) yang berjudul strategi meningkatkan kualitas pelayanan izin usaha perdagangan Kota Makassar. Berfokus tentang kualitas pelayanan SIUP di BPTPM kota Makassar, ada beberapa hal yang perlu diperbaiki, terutama yang berkaitan dengan kehandalan. Strategi Customer belum menunjukkan hasil yang memuaskan, jadi masih perlu dirumuskan kembali.

Penelitian “Meminimalisasi Praktik *Rent Seeking Behaviour* pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya” membahas tentang efektivitas pelaksanaan e-government Kota Surabaya digunakan untuk memotong rantai *rent seeking behaviour*. Kota Surabaya menerapkan aplikasi e-government pada berbagai bidang dari

perencanaan pembangunan (EMusrembang), perijinan satu pintu (Surabaya Single Window), pengadaan barang dan jasa terpadu (Eprocurement), pembayaran pajak (*Surabaya Tax*) dan berbagai aplikasi yang semakin menguatkan peran masyarakat (*citizen centric*). Penelitian hanya melihat pelaksanaan e-government di Kota Surabaya dapat meminimalisir praktik *rent seeking behaviour* dan hasil dicapai signifikan dengan pelayanan publik. Jurnal tidak menjelaskan bagaimana strategi yang dilakukan birokrasi pemerintah dalam meminimalisir praktik *rent seeking behaviour* dan dampak apa yang dirasakan masyarakat.

Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini berfokus pada dampak dari pelaksanaan pelayanan publik terkait inovasi perizinan, pengelolaan, dan peranannya dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kota Tegal. Peneliti juga membahas hubungan antara inovasi pelayanan publik dan peningkatan kualitas pelayanan umum. Penelitian ini akan menggunakan metode campuran, atau triangulasi kongruen.

### **3. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut:

- a. Bagaimana pelaksanaan program *Sedina Kelar* SAKLAR sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kota Tegal?
- b. Bagaimana dampak dari *Sedina Kelar* (SAKLAR) sebagai inovasi pelayanan publik berbasis digital di Kota Tegal?

#### **4. Tujuan**

Berdasarkan latar belakang dan permasalahan yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penelitian ini adalah:

- a. Untuk menganalisis pelaksanaan program SAKLAR sebagai bentuk inovasi pelayanan publik di Kota Tegal.
- b. Untuk menganalisis dampak *Sedina Kelar* (SAKLAR) sebagai wujud inovasi pelayanan publik di Kota Tegal.
- c. Untuk mengkaji efektivitas adanya program *Sedina Kelar* (SAKLAR) di Kota Tegal.

#### **5. Manfaat**

##### **5.1 Manfaat Teoritis**

Manfaat penelitian ini untuk menambah referensi berkaitan dengan konsep inovasi perizinan pelayanan publik dan menambah konsep baru yang dapat digunakan sebagai sumber penelitian untuk pengembangan rencana pemerintahan daerah berikutnya.

##### **5.2 Manfaat Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pemerintah Kota Tegal dalam melaksanakan pelayanan perizinan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan sebagai bahan evaluasi untuk penerapannya.

## 6. Tinjauan Pustaka

Inovasi pelayanan publik terkait perizinan banyak daerah melakukan pembaharuan, tetapi tidak banyak yang telah dilakukan tanpa mengevaluasi produk layanan publik yang diberikan tepat sasaran atau tidak. Melihat fenomena tersebut, penelitian tentang evaluasi inovasi pelayanan publik terkait perizinan tidaklah banyak khususnya penelitian di Kota Tegal sebagai tempat penelitian. Walaupun penelitian tentang pelayanan publik di Kota Tegal telah dilakukan, tetapi fokusnya berbeda. Karya ilmiah yang dapat disebagai rujukan dalam penulisan mengenai evaluasi pelayanan publik berbasis inovasi perizinan sebagai berikut :

**Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Publik Egovernment (Government To Citizen) Terhadap Penciptaan Public Value (Studi Kasus: Kota Surabaya)** oleh Berlian Maulidya Izzati (2017). Tesis ini memberikan penjelasan tentang evaluasi layanan e-government, yang memungkinkan pemerintah untuk menentukan apakah layanan yang mereka berikan kepada masyarakat telah memenuhi harapan masyarakat atau tidak. Potensi pemerintah untuk menciptakan nilai publik akan semakin besar dan berkelanjutan dengan pemanfaatan fasilitas ICT yang efektif pada berbagai layanan publik. Namun, fokus dari penelitian tersebut pada e-government secara keseluruhan tanpa melihat sub pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Penelitian berjudul **Meminimalisasi Praktik *Rent Seeking Behaviour* pada Birokrasi Pemerintah Kota Surabaya** membahas tentang efektivitas pelaksanaan pelayanan publik Kota Surabaya digunakan untuk memotong rantai *rent seeking behaviour*. Adanya transformasi pelayanan publik besar-besaran di

Kota Surabaya membuktikan adanya peningkatan kualitas pelayanan publik dan memberikan penguatan e-government sehingga mengurangi potensi dan kesempatan perbuatan korupsi. Kota Surabaya menerapkan aplikasi e- government dalam berbagai bidang mulai perencanaan pembangunan (EMusrembang), perijinan satu pintu (Surabaya Single Window), pengadaan barang dan jasa terpadu (Eprocurement), pembayaran pajak (*Surabaya Tax*) dan berbagai aplikasi yang semakin menguatkan peran masyarakat (*citizen centric*).

Penelitian tersebut hanya melihat pelaksanaan e-government di Kota Surabaya dapat meminimalisir praktik *rent seeking behaviour* dan hasil dicapai signifikan dengan pelayanan publik. Penelitian tidak menjelaskan bagaimana efektivitas pelaksanaan yang dilakukan birokrasi pemerintah dalam meminimalisir praktik *rent seeking behaviour* dan dampak apa yang dirasakan masyarakat serta penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif kualitatif di Pemerintah Kota Surabaya dengan teknik *puprosive sampling*.

Penelitian ini akan berfokus pada kinerja pelayanan publik dengan menggunakan teori pelayanan publik, pengukuran kinerja pelayanan publik, dan inovasi perizinan. Oleh karena itu, penelitian ini akan menggunakan metode penelitian campuran, atau triangulasi kongruen. Perbedaan dengan penelitian sebelumnya ialah pemilihan lokasi penelitian yang sebelumnya hanya diterapkan di kota besar setiap provinsi namun hal ini dapat dilakukan di daerah kecil dan pesisir pantai utara.

## **7. Kerangka Pemikiran**

### **7.1 Kerangka Teoritis**

#### **7.1.1 Teori Evaluasi Dampak Kebijakan**

Teori evaluasi kebijakan mendasarkan perspektif analitis dalam proses logis yang digunakan untuk menentukan perbedaan dari dikonseptualisasikan dengan tujuan awal dan bagaimana sebenarnya telah dicapai oleh kebijakan atau program yang diimplementasikan. Teori evaluasi kebijakan memfokuskan pada tujuan yang berbeda seperti apa tujuan sebenarnya dari evaluasi, apa peran evaluator dalam proses, seberapa luas atau sempit ruang lingkup evaluasi, dan bagaimana seharusnya evaluasi diatur dan dilakukan, misalnya instrumen pengukuran apa yang harus digunakan untuk menentukan keberhasilan atau kegagalan. Theodoulou dan Kofinis (2004, 193-194) mengidentifikasi empat tipe generik dari tipologi evaluasi kebijakan yang paling umum digunakan adalah: evaluasi proses, evaluasi hasil, evaluasi dampak, dan analisis biaya-manfaat.

Teori yang penulis gunakan menggunakan teori evaluasi dampak sesuai dengan latar belakang masalah yaitu bagaimana evaluasi dampak pelayanan perizinan. Menurut Dunn dalam Wibawa (1994:5), evaluasi dampak membedakan konsekuensi kebijakan menjadi dua kategori: output dan dampak. Output dapat didefinisikan sebagai barang, jasa, atau fasilitas yang diterima oleh sekelompok masyarakat tertentu. Kelompok ini dapat berupa kelompok sasaran atau kelompok lain yang tidak dimaksudkan untuk disentuh oleh kebijakan.

Evaluasi dampak memberikan perhatian yang lebih besar pada output dan dampak kebijakan daripada proses pelaksanaan kebijakan. Hasil yang diharapkan dan yang tidak diharapkan juga dimasukkan dalam evaluasi dampak. Dampak yang diantisipasi ketika kebijakan dibuat Pemerintah telah menentukan atau menggambarkan efek yang akan terjadi. Dampak yang tidak diantisipasi muncul saat kebijakan dilaksanakan. Dampak ini dapat berupa dampak yang diantisipasi dan tidak diantisipasi atau yang diinginkan dan tidak diinginkan (Wibawa, 1994).

Evaluasi dampak menentukan bagaimana penerapan kebijakan oleh pelaksana pada kelompok sasaran berdasarkan tujuan kebijakan. Evaluasi dampak dapat dilakukan sebelum implemementasi atau sesudah diimplementasikan. Tujuan dari evaluasi dampak untuk melihat hasil yang diperoleh sesuai dengan tujuan atau tidak (Soeparto, 2000). Menurut Dye dalam Winarno (2007: 232-235), evaluasi dampak memiliki banyak dimensi yang harus dipertimbangkan. Ada lima dimensi evaluasi dampak kebijakan, sebagai berikut

- a. Dampak kebijakan pada masalah publik dan orang-orang yang terlibat.
- b. Dampak kebijakan terhadap keadaan atau kelompok di luar sasaran atau tujuan kebijakan yang telah diperkirakan sebelumnya oleh aktor perumus kebijakan;
- c. Dampak kebijakan terhadap keadaan saat ini dan masa depan yang berpengaruh pada kelompok sasaran dan masyarakat umum. Evaluasi dampak mencakup elemen tambahan, seperti biaya langsung yang dikeluarkan untuk membiayai program kebijakan publik untuk pelaksanaannya.

- d. Hasil evaluasi dampak yang berkaitan dengan biaya menunjukkan bahwa masyarakat tidak harus membayar akibat adanya kebijakan publik.

Evaluasi tersebut mengukur efektivitas program segera setelah program selesai dan sampai enam bulan setelah program selesai. Evaluasi dampak digunakan untuk mengukur dampak langsung dari program dan diselaraskan dengan tujuan program. Evaluasi dampak mengukur seberapa baik tujuan program dan tujuan telah tercapai. Dalam evaluasi dampak terjadi pengaruh yaitu antara efektivitas dan perubahan yang terjadi dalam pelaksanaan kebijakan. Perubahan yang terjadi pada saat sebelum program dan sesudah program dilaksanakan (Nutbeam & Bauman, 2006).

Evaluasi dampak kebijakan adalah penilaian terhadap pelaksanaan kebijakan oleh organisasi atau pemerintah dengan mengevaluasi berbagai aspek dampak kebijakan, seperti efektivitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas, dan ketepatan. Evaluasi dampak kebijakan publik memerlukan standar untuk mengukur keberhasilan program atau kebijakan publik. Kebijakan dapat memberikan informasi dengan kriteria evaluasi dampak kebijakan, diantaranya :

- a. Efektivitas

Menurut Winarno (2002: 184), istilah "efektivitas" berasal dari kata "efektif", yang berarti keberhasilan dalam mencapai tujuan tertentu. Hubungan antara hasil yang sebenarnya dicapai dan hasil yang diharapkan terkait dengan efektivitas. Apabila tindakan kebijakan publik dilakukan dan ternyata tidak mampu menyelesaikan masalah yang dihadapi masyarakat, maka tindakan tersebut dianggap gagal. Hasil kebijakan publik memang

dapat dirasakan secara langsung melalui proses tertentu.

Hubungan antara output dan tujuan dikenal sebagai efektivitas. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Efektivitas didefinisikan sebagai kemampuan sebuah pesan untuk mempengaruhi orang lain atau kekuatan sebuah pesan untuk mempengaruhi orang lain. Dengan demikian, ukuran efektivitas merupakan ukuran seberapa baik sasaran dan tujuan akan dicapai. Menurut Winarno (2002), tingkat efektivitas menunjukkan seberapa baik program atau kegiatan dalam organisasi melakukan tugasnya secara optimal (Winarno, 2002).

b. Efisiensi

Jumlah usaha yang diperlukan untuk mencapai tingkat efektivitas tertentu disebut efisiensi. Kebijakan publik yang mencapai sasaran tertinggi dengan biaya terkecil disebut efisien. Jika biaya yang dikeluarkan melalui proses kebijakan terlalu besar dibandingkan dengan hasil yang dicapai, kebijakan tersebut telah melakukan pemborosan dan tidak layak dilaksanakan (Winarno, 2002).

c. Kecukupan

Winarno berpendapat bahwa kebijakan publik berhasil mencapai tujuan jika dampaknya dapat dirasakan mencukupi dalam berbagai hal. Kecukupan berhubungan dengan efektivitas, yang diukur dengan mengukur seberapa jauh alternatif dapat memenuhi kebutuhan, nilai, atau kesempatan untuk

menyelesaikan masalah. Ini menunjukkan bahwa sebelum pengesahan dan pelaksanaan produk kebijakan, perlu dilakukan analisis apakah metode yang akan digunakan sesuai dengan tujuan yang akan dicapai dan apakah metode yang digunakan sesuai dengan peraturan dan prosedur pelaksanaannya.

d. Perataan

Sasaran kebijakan publik harus adil, dan perataan kebijakan publik adalah cara untuk mencapainya. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang hasilnya dapat dirasakan secara adil. Suatu kebijakan dapat berfungsi dengan baik, efisien, dan mencukupi jika biaya dan manfaatnya seimbang. Menurut Winarno (2002: 188), ada banyak cara untuk menentukan seberapa jauh suatu kebijakan dapat memaksimalkan kesejahteraan sosial, seperti:

- 1) Memaksimalkan kesejahteraan individu;
- 2) Melindungi kesejahteraan minimum;

Metode ini didasarkan pada prinsip Pareto, yang menyatakan bahwa jika tidak ada individu yang menguntungkan atau dirugikan, suatu keadaan sosial dianggap lebih baik daripada yang lainnya.

- 3) Memaksimalkan kesejahteraan bersih;

Metode ini didasarkan pada prinsip Kaldor-Hicks, yang menyatakan bahwa suatu keadaan sosial lebih baik dari yang lainnya jika terdapat perolehan bersih dalam efisiensi dan jika mereka yang memperoleh dapat menggantikan mereka yang kehilangan.

4) Memaksimalkan kesejahteraan redistributif;

Memaksimalkan manfaat redistributif untuk kelompok tertentu, seperti mereka yang miskin, sakit, atau tertekan secara rasial. John Rawls, seorang filosof, menciptakan standar redistributif yang menyatakan bahwa suatu situasi sosial dianggap lebih baik dari lainnya jika menghasilkan pencapaian kesejahteraan masyarakat yang tidak menguntungkan.

e. Responsivitas

Dalam kebijakan publik, responsivitas berarti tanggapan sasaran kebijakan publik terhadap pelaksanaan kebijakan. Responsivitas berkaitan dengan seberapa jauh kebijakan dapat memenuhi kebutuhan, preferensi, atau nilai kelompok masyarakat tertentu. Keberhasilan kebijakan dapat diukur melalui tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan kebijakan, tetapi juga melalui prediksi dampak kebijakan yang akan datang dan tanggapan masyarakat setelah dampak kebijakan menjadi jelas.

f. Ketepatan

Ketepatan merujuk pada nilai menuju pencapaian tujuan program. Ini adalah kriteria yang digunakan untuk memilih alternatif untuk disarankan, menilai apakah hasil dari alternatif tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak.

### **7.1.2 Teori Pelayanan Publik**

Berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 terkait prinsip pelayanan terdapat 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliabel”, dan menjadi unsur minimal untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat. sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat ialah sebagai berikut:

- a. Prosedur pelayanan, yaitu tahapan pelayanan yang mudah untuk masyarakat dilihat dari sisi alur pelayanan yang sederhana;
- b. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang digunakan agar pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
- c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu kepastian petugas dan kemampuan petugas pelayanan (nama, jabatan, kewenangan dan tanggung jawabnya);
- d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu konsistensi waktu kerja bagi petugas pelayanan sesuai ketentuan yang ada.
- e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kewenanga dan tanggung jawab yang jelas bagi petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
- f. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan;
- g. Kecepatan pelayanan, yaitu ketentuan waktu pelayanan dapat diselesaikan sesuai ketentuan oleh unit penyelenggara pelayanan;
- h. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

- i. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
- j. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya pengeluaran yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
- k. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
- l. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku;
- m. Kenyamanan lingkungan, yaitu keadaan sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat;
- n. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk memperoleh pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelayanan.

Sedangkan dalam prinsip pelayanan yang diungkapkan oleh Parasuraman dinamakan Metode Servqual (*Service Quality*). Metode Servqual digunakan untuk mengevaluasi kepuasan masyarakat yang berhubungan dengan kualitas pelayanan publik. Metode Servqual terdapat indikator untuk menghitung kepuasan masyarakat antara lain:

- a. Bukti langsung (*tangible*): penampakan fisik dari tempat, alat, petugas, dan fasilitas lainnya berasal dari penyedia (Winarsih, 2015:175).

Fasilitas, kelengkapan, petugas, dan komunikasi adalah contoh bukti langsung. Penampakan fisik memengaruhi bagaimana masyarakat menilai layanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi faktor penentu dalam peningkatan kualitas pelayanan. Zeithlm, Parasuraman dan Barry dalam Tjiptono (2015:133) menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan s dapat memenuhi keinginan pengguna layanan, sehingga dapat didukung dengan bukti fisik yang memadai.

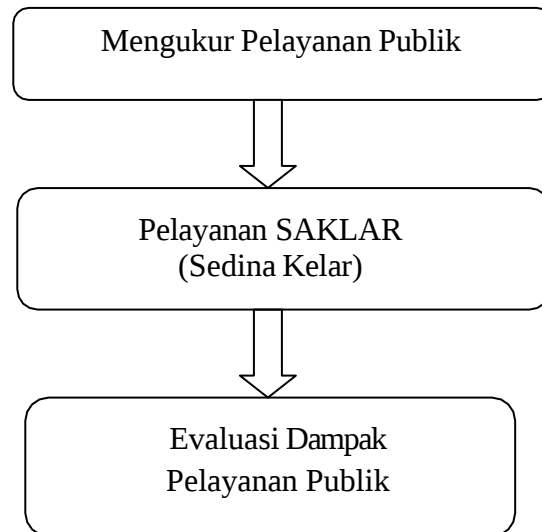
- b. Keandalan (*reliability*) yakni sejauh mana organisasi menyediakan layanan segera, tepat dan memuaskan. Menurut Tjiptono & Chandra (2012), pelayanan yang berkualitas dapat ditingkatkan melalui kesediaan dan kemampuan dalam membantu pelanggan merespon permintaan masyarakat dengan cepat.
- c. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan petugas pelayanan dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan tanggap kepada pengguna layanan.
- d. Jaminan (*assurance*) terdiri dari pengetahuan, kemampuan dan sifat yang dapat dipercaya berasal dari petugas pelayanan agar terbebas dari kemungkinan resiko.
- e. Empati, meliputi hubungan komunikasi antara petugas layanan dengan pengguna layanan agar mudah memahami kebutuhan pelanggan tanpa menghilangkan rasa profesionalitas.

## **7.2 Alur Pikir (*Logical Framework*)**

Pelayanan publik sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan standar, asas, dan prinsip-prinsip yang telah ditentukan untuk mencapai hasil yang tepat sasaran dan optimal. Mengukur pelayanan publik bertujuan untuk mengevaluasi kebijakan yang diambil dapat diterima manfaatnya oleh masyarakat. Pelayanan publik harus didukung dengan mekanisme penilaian untuk mengukur apakah pelayanan publik sudah sesuai dengan kualitas yang telah ditetapkan dan yang diharapkan oleh masyarakat.

Pelayanan publik yang dimaksud pelayanan perizinan SAKLAR (Sedina Kelar) di Kota Tegal. Pelayanan SAKLAR bertujuan untuk mempercepat pelaku usaha dalam memperoleh perizinan berusaha. Pelaksanaan SAKLAR dimulai tahun 2017 sehingga perlu adanya evaluasi dampak kebijakan. Evaluasi dampak kebijakan yang diterapkan untuk menilai apakah program yang diambil tepat sasaran atau tidak. Seperti halnya, program pelayanan SAKLAR yang dikeluarkan Kota Tegal terkait perizinan yang bekerjasama dengan DPMPTSP. SAKLAR merupakan bentuk pelayanan perizinan dalam mewujudkan pelayanan prima untuk percepatan investasi daerah dan cipta kerja.

Gambar 1.2 Kerangka Berpikir



## **8. Definisi Konseptual dan Definisi Operasional**

### **8.1 Definisi Konseptual**

#### **8.1.1 Evaluasi Dampak Kebijakan**

Evaluasi kebijakan adalah dasar menentukan antara tujuan awal suatu kebijakan dengan realisasi program yang diimplementasikan. Evaluasi dampak kebijakan untuk menilai bagaimana suatu program dijalankan dengan melihat dampak yang dirasakan, proses, dan hasil yang diperoleh. Evaluasi dampak untuk mengukur suatu program mencapai keberhasilan atau kegagalan. Evaluasi dampak menilai dengan 6 kriteria yaitu efektifitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan.

#### **8.1.2 Teori Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Pelayanan publik menggunakan teori Parasuman yaitu bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*),

jaminan (*assurance*), dan empati untuk mengukur pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

## **8.2 Definisi Operasional**

Berdasarkan berbagai konsep diatas dapat disimpulkan indikator-indikator pada sebagai berikut:

### **8.2.1 Pelaksanaan SAKLAR**

SAKLAR merupakan program pelayanan publik bidang perizinan dengan sistem *one day service* di Kota Tegal. Pelaksanaan di Kota Tegal SAKLAR dimulai tahun 2017 dengan menerapkan sistem pelayanan di luar kantor agar mudah dijangkau oleh masyarakat. SAKLAR dapat dilakukan datang langsung ke tempat yang disediakan dan sistem online dengan menghubungi nomer *whatsap* untuk mengisi form yang telah disediakan. Pelaksanaan SAKLAR di luar kantor dilakukan di tempat strategis seperti *car free day*, *mall* dan pasar dengan minimal 2 kali dalam sebulan. Penerapan SAKLAR menggunakan layanan satu hari jadi untuk menerbitkan produk perizinan. Pelaksanaan pelayanan SAKLAR memperhatikan Service Quality yang dikemukakan oleh Parasuman dengan memiliki 5 indikator sebagai berikut :

Tabel 1.3 Indikator *Service Quality*

| No | Indikator                              | Sub Indikator                                                                                                                       |
|----|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Bukti langsung ( <i>tangible</i> )     | a. Kondisi lingkungan pelayanan bersih dan nyaman<br>b. Akses dengan masyarakat dekat<br>c. Sarana dan prasarana memadai            |
| 2. | Keandalan ( <i>reliability</i> )       | a. Prosedur pelayanan sesuai dengan SOP<br>b. Kepastian jadwal pelayanan<br>c. Persyaratan pelayanan dijelaskan secara terperinci   |
| 3. | Daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) | a. Respon pelayanan yang cepat dan tanggap<br>b. Kesamaan dalam memberikan pelayanan                                                |
| 4. | Jaminan ( <i>assurance</i> )           | a. Kualitas pelayanan sesuai dengan kapasitas<br>b. Mekanisme pelayanan jelas jika terdapat keluhan<br>c. Alur pelayanan yang jelas |
| 5. | Empati                                 | a. Keramahan dan kesopanan pelayanan<br>b. Kesigapan pelayanan ketika diperlukan                                                    |

Sumber : Data Olahan Primer, 2023

### 8.2.2 Evaluasi Dampak SAKLAR

Kerangka pemikiran penelitian untuk melihat evaluasi dampak pelayanan SAKLAR. Metode yang digunakan untuk mengevaluasi dampak pelayanan SAKLAR dengan teori Dunn, dengan melihat 6 kriteria sebagai berikut :

- a. Efektivitas, berkenaan dengan sejauh mana alternatif kebijakan dapat mencapai hasil (akibat) yang diharapkan atau mencapai tujuan dari kebijakan. Tingkat efektivitas menunjukkan seberapa baik program atau kegiatan dalam organisasi melakukan tugas secara optimal.
- b. Efisiensi, berkenaan dengan kebijakan publik yang mencapai sasaran tertinggi dengan biaya terkecil. Jika kebijakan mengeluarkan biaya besar

dengan dibandingkan hasil yang dicapai maka kebijakan tersebut tidak layak dilakukan.

- c. Kecukupan, berkenaan dengan seberapa jauh alternatif kebijakan dapat memenuhi kebutuhan, nilai atau kesempatan untuk menyelesaikan masalah. Kecukupan untuk mengukur alternatif mana yang tepat dan digunakan sesuai dengan peraturan dan prosedur pelaksanaannya.
- d. Pemerataan, berkenaan dengan kebijakan yang berorientasi pada hasil yang dirasakan secara adil. Pemerataan dapat memaksimalkan kesejahteraan seperti kesejahteraan individu, melindungi kesejahteraan minimum, memaksimalkan kesejahteraan bersih dan memaksimalkan kesejahteraan redistributif
- e. Responsivitas, berkenaan dengan sejauh mana kebijakan publik dapat memenuhi kebutuhan, preferensi atau nilai kelompok masyarakat tertentu. Keberhasilan kebijakan dapat diukur melalui tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan kebijakan.
- f. Ketepatan, berkenaan dengan kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternatif untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil alternatif yang direkomendasi tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Kriteria ini berkaitan dengan substansi tujuan atau instrumen dalam merealisasikan tujuan.

## **9. Metode Penelitian**

### **9.1 Tipe penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode campuran untuk menyelidiki bagaimana masyarakat menilai penerapan SAKLAR sebagai inovasi pelayanan publik dan bagaimana masyarakat menilai kinerja birokrasi sebagai hasil dari inovasi pelayanan perizinan di Kota Tegal. Penelitian campuran, juga dikenal sebagai metode campuran, adalah kombinasi pendekatan kualitatif dan kuantitatif dalam metodologi penelitian tunggal atau beragam tanggapan (Teddlie, 2010:27). Menurut Creswell (2010: 5), penelitian campuran adalah kombinasi dari kedua pendekatan tersebut.

Metode campuran sekuensial/bertahap, atau metode campuran sekuensial, adalah pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini untuk menggabungkan data yang diperoleh dari berbagai metode. Untuk menjawab rumusan masalah pertama tentang penerapan SAKLAR sebagai inovasi pelayanan publik, metode kualitatif digunakan. Ini dilihat dari proses dan hasilnya, yaitu fenomena yang terjadi di wilayah Kota Tegal. Metode ini digunakan melalui wawancara dan pengamatan langsung dengan data sekunder yang mendukung penelitian. Di sisi lain, metode kuantitatif digunakan untuk mengevaluasi penilaian masyarakat tentang efektivitas program SAKLAR yang sudah berjalan di Kota Tegal. Penelitian kuantitatif menggunakan kuesioner tentang penilaian masyarakat tentang evaluasi program SAKLAR dan seberapa puas penilaian masyarakat dengan pelayanan yang diberikan. Penelitian ini lebih menekankan aspek evaluasi dampak pelayanan publik sehingga lebih menekankan penggunaan metode kualitatif tetapi tetap

menggunakan metode kuantitatif sebagai data penguat. Namun, karena tidak dapat dilakukan secara bersamaan, triangulasi kongruen dipilih untuk penelitian ini.

## **9.2 Jenis dan Sumber Data**

Sumber data penelitian berasal dari mana diperoleh, diambil dan dikumpulkannya data. Penelitian ini menggunakan dua sumber data yaitu:

### **1) Data Primer**

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari lapangan. Sumber data primer adalah sumber data yang dapat memberikan informasi langsung tentang masalah yang diteliti. Sumber data primer adalah sumber data yang memiliki fakta atau keterangan yang diperoleh secara langsung dari pihak yang langsung terlibat dalam masalah tersebut. Penelitian ini membutuhkan data primer yang mencakup berbagai fakta dan data yang disampaikan oleh informan mengenai evaluasi SAKLAR sebagai pelayanan publik di Kota Tegal. terhadap sekretariat daerah bidang pemerintahan, petugas SAKLAR (*one stop service*) dan masyarakat Kota Tegal yang didukung dengan angket yang disebarakan kepada masyarakat.

### **2) Data sekunder**

Sumber data sekunder berasal dari berbagai penelitian sebelumnya dan diperkuat oleh buku, jurnal, dan skripsi tentang topik yang serupa. Sumber data sekunder melengkapi sumber data primer. Sumber data sekunder penelitian ini berasal dari dokumen atau arsip yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kota Tegal terkait dengan pelayanan perizinan yang berfokus pada SAKLAR.

### 9.3 Lokasi dan Subjek Penelitian

#### 9.3.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah seluruh wilayah di Kota Tegal.

#### 9.3.2 Subjek Penelitian

Berikut ini adalah subjek penelitian sebagai narasumber untuk menjawab rumusan masalah evaluasi pelayanan publik berbasis SAKLAR :

Tabel 1.4 Subjek Penelitian terkait Informan Kunci dan Triangulasi

| No | Informan Kunci                                                        | No | Informan Triangulasi                                |
|----|-----------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------|
| 1  | Kepala Bagian Tata Pemerintah<br>Sekretariat Daerah Kota Tegal Kepala | 1  | Pengamat dari dosen<br>Universitas Pancasakti Tegal |
| 2  | DPMPTSP Kota Tegal Petugas                                            |    |                                                     |
| 3  | Pelayanan SAKLAR Kota Tegal                                           |    |                                                     |
| 4  | Masyarakat Kota Tegal                                                 |    |                                                     |

Sumber : Diolah oleh penulis

### 9.4 Populasi dan Teknik Pengambilan Sample

#### 9.4.1 Populasi Penelitian

Populasi penelitian adalah masyarakat di Kota Tegal.

#### 9.4.2 Sampel Penelitian dan Metode Penarikan Sampel

Sampel penelitian diperlukan untuk mengetahui bagaimana masyarakat menilai pelaksanaan Saklar, inovasi pelayanan publik dalam bidang perizinan di Kota Tegal. Pada penelitian ini, *sampling accidental* digunakan sebagai bagian dari

*non-probability* sampling. Teknik penentuan sampel ini berdasarkan kebetulan, artinya setiap orang yang bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel (Sugiyono, 2009:85). Adapun jumlah sampel dalam penelitian ini adalah:

$$\text{Mengitung sampel : } n = \frac{N Z^2 \cdot p(1-p)}{Z^2 \cdot p(1-p) + (N-1) \cdot E^2}$$

Keterangan :

n = sampel

z = tingkat kepercayaan

1. Nilai variabel normal (2,58) untuk tingkat kepercayaan 99%
  2. Nilai variabel normal (1,96) untuk tingkat kepercayaan 95%
  3. Nilai variabel normal (1,65) untuk tingkat kepercayaan 90% p
- = variasi populasi (0.5)

N = populasi

E = sampling error

1. 0,01 untuk Z = 2,58
2. 0,05 untuk Z = 1,96
3. 0,10 untuk Z = 1,65

Adapun jumlah sampel yang diambil untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap pelayanan SAKLAR adalah:

Diketahui :

N = 282781 (berdasar laporan monografi tahun 2023)

Z = 1,65 maka d = 0,10 p = 0,50

Ditanya : n = ?

$$\begin{aligned}
\text{Jawab : } n &= \frac{N Z^2 \cdot p(1-p)}{Z^2 \cdot p(1-p) + (N-1) \cdot E^2} \\
&= \frac{282781 \times (1.65^2) \times (0.5)(1-0.5)}{(1.65^2) \times (0.5)(1-0.5) + (282781-1)(0.1^2)} \\
&= 65,98 \text{ yang kemudian dibulatkan menjadi 66 orang}
\end{aligned}$$

Menurut perhitungan di atas, jumlah sampel masyarakat adalah 65,98, yang kemudian dibulatkan menjadi 66 orang. Sampel secara kebetulan adalah metode pengambilan sampel di mana seseorang secara kebetulan atau tidak sengaja bertemu dengan peneliti (Sugiyono, 2009:85), dan dalam kasus ini adalah semua orang di Kota Tegal yang menggunakan layanan *one stop service*.

## 9.5 Instrumen Penelitian

Peneliti dalam metode kualitatif menggunakan lembar wawancara, observasi, kuesioner, angket, dan dokumen. Wawancara digunakan untuk menjawab rumusan masalah tentang pelaksanaan pelayanan publik yang berbentuk Saklar sehingga dapat mengetahui bagaimana evaluasi pelayanan publik di bidang perizinan dan kendala dalam pelaksanaannya. Dipilihnya lembar wawancara karena akan memberikan gambaran yang luas dan leluasa dari narasumber. Penelitian kuantitatif menggunakan kuesioner untuk mengetahui penilaian masyarakat terhadap kinerja birokrasi dalam memberikan pelayanan perizinan. Kuesioner mudah diakses dan memiliki banyak responden.

## 9.6 Teknik Pengumpulan Data

Tujuan utama penelitian adalah mendapatkan data, metode pengumpulan data merupakan langkah yang paling penting dalam penelitian. Baik data kualitatif maupun kuantitatif akan saling mendukung dalam desain penelitian *explorasi sequential* karena teknik pengumpulan data digunakan secara bersamaan. Penelitian ini mengumpulkan data dengan berbagai cara, sebagai berikut:

### 1. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang atau menggunakan tanya jawab untuk bertukar ide dan informasi untuk membuat definisi tentang topik tertentu. Jenis wawancara adalah sebagai berikut (Susanto, 2006:130-131)

- a) Wawancara terpimpin (terstruktur). Tanya jawab terarah dan terfokus untuk mengumpulkan data yang relevan dengan menggunakan pedoman wawancara yang memuat pertanyaan yang rinci tentang subjek penelitian.
- b) Wawancara tak terpimpin (tidak terstruktur). Wawancara tidak terarah. Peneliti hanya menentukan topik wawancara dan tujuan mereka. Pertanyaan akan berkembang selama wawancara. Tidak efisien dalam hal waktu, biaya, dan tenaga. Keuntungan ini cocok untuk penelitian pendahuluan karena tidak memerlukan keahlian bertanya dan dapat mempertahankan suasana yang nyaman.

Jenis wawancara semi terstruktur digunakan (Hamid, 2005:75). Dalam jenis wawancara ini, peneliti dapat mengajukan pertanyaan secara bebas dan leluasa tanpa terikat oleh daftar pertanyaan yang telah disiapkan sebelumnya. Pertanyaan-pertanyaan ini diajukan sesuai dengan daftar atau pedoman yang fleksibel. Strategi dan model pelaksanaan inovasi pelayanan publik, serta elemen penting yang berkontribusi terhadap reformasi birokrasi dalam pelayanan publik, akan dibahas dalam wawancara untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang partisipan (Sugiyono, 2008:317-318). Untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang subjek penelitian, wawancara penting dilakukan. (Jane, 2003:35) Informasi ini dikumpulkan secara langsung melalui wawancara dengan pejabat pemerintahan dan kelompok yang relevan, seperti kepala Bagian Tata Pemerintah dan Sub Bagian Pemerintah, petugas pelayanan SAKLAR, dan orang-orang di Kota Tegal.

## 2. Kuesioner

Untuk menyelidiki tanggapan masyarakat terhadap pelaksanaan SAKLAR di Kota Tegal, kuesioner ini sangat penting karena melibatkan pertanyaan dengan indikator yang telah ditentukan sebelumnya.

## 3. Observasi

Proses teknik observasi adalah kompleks dan terdiri dari berbagai proses biologis dan psikologis. Proses ingatan dan pengamatan adalah dua yang terpenting. Tidak terlalu rumit untuk mengumpulkan data dengan melihat perilaku manusia, proses kerja, gejala alam, dan responden, menurut Jane (2003:145). Dalam penelitian ini, observasi digunakan untuk mengamati objek penelitian secara langsung untuk mendapatkan pemahaman yang lebih

baik. Dalam penelitian ini, metode observasi digunakan untuk mengamati pelaksanaan SAKLAR, mencatat kegiatan yang terjadi secara langsung di lokasi penelitian, dan mengumpulkan data, termasuk: mengamati proses pelayanan SAKLAR di wilayah Kota Tegal dan peran serta birokrasi pemerintah daerah.

#### 4. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2002:206), metode dokumentasi adalah upaya untuk mengumpulkan data tentang objek atau faktor, seperti transkrip, catatan, buku, majalah, notulen rapat, dan sebagainya. Dokumen yang terkait dengan pelayanan diperiksa dalam penelitian ini. Data yang dikumpulkan termasuk arsip atau dokumen kinerja pelaksanaan saklar di Kota Tegal yang berhubungan dengan penelitian ini, media massa, dan literatur sebagai sumber informasi tambahan untuk penelitian ini.

### **9.7 Teknik Analisis Data**

Menurut Patton (1980:268), analisis data adalah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya dalam pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Pada tahap analisis ini, data yang diperoleh dari observasi dan hasil wawancara akan dikelompokkan sesuai dengan pola dan kategori tertentu yang terkait dengan pokok-pokok masalah yang ada dalam perumusan masalah, dan kemudian dianalisis untuk menemukan jawaban dan kesimpulan dari penelitian.

### **9.7.1 Analisis Data Kualitatif**

Analisis data kualitatif adalah upaya untuk bekerja dengan data, mengorganisasikannya, memilah-milahkannya menjadi bentuk yang dapat dikelola, mensistenskannya, dan mencari dan menemukan pola. Moleong (2013:248) membuat keputusan tentang apa yang disampaikan kepada orang lain dan apa yang dianggap penting. Analisis data yang digunakan sebagai berikut :

#### **a. Reduksi Data**

Reduksi data adalah proses yang berfokus pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data yang telah dikumpulkan. Untuk menjaga objektivitas, rangkuman data dari wawancara dan observasi akan dibuat dengan jawaban sumber atau subjek tetap utuh. Data yang telah direduksi ini memberikan gambaran yang jelas tentang hasil pengamatan dan membantu peneliti mengolah hasil sementara jika diperlukan.

#### **b. Penyajian Data**

Ada penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan karena kumpulan informasi yang tersusun. Pada penelitian ini, hasil analisis data disajikan dalam bentuk deskripsi yang menjelaskan dan menguraikan obyek penelitian. Menggabungkan data yang tersusun dalam bentuk tertentu adalah tujuan penyajian data ini. Teknik analisis data peneliti gunakan ialah :

##### **1) Koding**

Kode yang konsisten untuk masalah yang sama saat memeriksa catatan lapangan atau wawancara. Dengan kode ini, peneliti dapat melakukan banyak hal yang lebih mudah: mereka memudahkan

identifikasi fenomena, frekuensi kode menunjukkan kecenderungan temuan, dan mereka membantu dalam penyusunan kategori. Ketika seorang peneliti melakukan pengodean, mereka menggunakan salah satu sistem pengklasifikasian berikut, menurut Mc Millian dan Schumacher (2001:467-468), sebagai berikut :

- a. Membagi data menjadi muatan unit topik (topik) dan mengelompokkan topik tersebut ke dalam kumpulan data yang lebih besar untuk membuat kategori; atau
- b. Memulai dengan kategori-kategori yang telah ditentukan sebelumnya, lalu memecahnya menjadi subkategori yang lebih kecil; atau
- c. Menggabungkan strategi dengan menggunakan beberapa kategori yang telah ditentukan sebelumnya dan menambahkan kategori-kategori yang baru ditemukan.

## 2) Kategorisasi

Menurut istilah "kategorisasi", kategori adalah kumpulan item yang disusun berdasarkan prinsip, intuisi, pendapat, atau standar tertentu.

## 3) Penafsiran Data

Penafsiran data adalah salah satu tujuan dari beberapa tujuan; tujuan akhir dari penafsiran data adalah untuk mempermudah teori substantif yang mungkin diperoleh dari pengumpulan data di lapangan. Tahap akhir dari penelitian ini adalah mengumpulkan kesimpulan dari data yang telah dikumpulkan dan menganalisisnya

untuk menemukan maknanya.

c. Penarikan Kesimpulan

Peneliti sudah mulai memahami apa yang diteliti pada awal pengumpulan data, yang memudahkan mereka untuk membuat kesimpulan yang longgar tetapi tetap terbuka tetapi kemudian menjadi rinci dan mengakar. Oleh karena itu, peneliti mencoba membuat kesimpulan berdasarkan data yang mereka kumpulkan. Penemuan ini bergantung pada besarnya data tersebut.

### **9.7.2 Analisis Data Kuantitatif**

Penelitian kuantitatif menggunakan skala pengukuran Skala Linkert, yang memiliki pilihan positif hingga negatif. Pertanyaan yang diajukan akan terdiri dari empat pilihan jawaban untuk masing-masing jawaban. Setiap pilihan jawaban akan memiliki skor yang berbeda, dimulai dengan skor yang paling rendah (nomor 1) dan paling tinggi (nomor 2). Penelitian menggunakan analisis data kuantitatif, yang dimulai dengan pengolahan, penyajian, dan analisis data. Pengeditan, koding, dan transformasi serta tabulasi data adalah bagian dari proses pengolahan data. Pengolahan data juga menghitung interval kelas masing-masing variabel kuesioner. Interval kelas ini kemudian digunakan untuk menilai apakah evaluasi dampak pelayanan SAKLAR di Kota Tegal baik atau tidak baik.

### **9.8 Kualitas Data**

Ketepatan dan kemantapan data tidak hanya tergantung pada teknik pengumpulan data dan sumber data yang tepat. Pengembangan harus dilakukan

untuk menguji data yang digali, dikumpulkan, dan dicatat dengan sukses untuk memastikan apakah apa yang diamati benar. Metode ini digunakan untuk menguji validitas hasil penelitian. Metode yang dilakukan :

1. Mengumpulkan data dari berbagai sumber yang berbeda untuk menggali data sejenis, sehingga data yang diperoleh dari satu sumber dapat diuji kebenarannya dari sumber lain.
2. Melakukan wawancara mendalam dengan informan untuk mendapatkan data yang valid.
3. Membandingkan data yang diperoleh dari wawancara dengan hasil observasi di lapangan dan kuesioner masyarakat.
4. Memverifikasi temuan yang diperoleh dari informan dan sumber lain.

