

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu bagian penting yang tidak bisa diabaikan oleh pemerintah. Jika terdapat sebuah komponen pelayanan yang terhenti, maka hampir semua sektor akan berdampak kemacetan dan terhambat. Maka dengan itu, perlu ada perencanaan yang baik dan perlu dirancang standar pelayanan yang terstruktur pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah. Maka sebagai konsekuensi dari pelaksanaan Otonomi Daerah, terlebih setelah ditetapkannya Undang-Undang nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, yaitu Pemerintahan Daerah diberi kewenangan yang demikian luas oleh pemerintah pusat untuk mengatur rumah tangga daerahnya sendiri, termasuk didalamnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat di daerahnya. Tetapi tetaplah saja berbagai permasalahan muncul di kalangan masyarakat, seperti hak pelayanan yang diterima oleh masyarakat terasa belum memenuhi harapan dan belum dapat membantu semua pihak baik dari kalangan masyarakat ataupun penyelenggara layanan.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah isu yang sangat krusial dimana hal ini terjadi karena di suatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari tahun ke tahun semakin tinggi. Di sisi lain, praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat yang setiap waktu menuntut

pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah dan pemangku kepentingan lain, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan pihak-pihak lain, karena pada kenyataannya pelayanan publik yang terjadi selama ini masih cenderung lambat, mahal, berbelit-belit, dan cenderung melelahkan. Oleh sebab itu, pada dasarnya dibutuhkan perbaikan dan peningkatan pelayanan publik. Namun, jika dilihat pelayanan yang positif dan berkualitas, secara empirik pada satu sisi akan menciptakan kepuasan, kebahagiaan bahkan kesejahteraan masyarakat, yang pada gilirannya akan dapat mewujudkan tujuan pembangunan masyarakat.

Berbagai sumber menjelaskan tentang pelayanan publik, di mana mereka menyajikan definisi yang berbeda-beda, namun secara garis besar, definisi pelayanan publik memiliki kesamaan di dalamnya. Pertama, pelayanan publik selalu berkaitan dengan interaksi antara pemberi layanan, pemerintah dengan penerima layanan, masyarakat. Kedua, para penyelenggara layanan publik adalah pemerintah yang dalam hal ini menjadi tugas pemangku kepentingan. Ketiga, pembiayaan pelayanan publik berasal dari dana alokasi pendapatan pajak. Keempat, proses penentuan tarif pelayanan publik biasanya melalui mekanisme politik yang dilakukan pemerintah (eksekutif) dan DPR (legislatif) sebagai wakil rakyat. Maka asas politik tersebut berfungsi sebagai bentuk akomodasi bagi kepentingan rakyat sehingga pelayanan publik tidak dilakukan dengan semata-mata, namun juga untuk memenuhi aspek keadilan dan pemerataan bagi masyarakat. Kelima, wujud pelayanan publik dapat berupa barang, jasa, ataupun gabungan dari keduanya.

Pelayanan publik merupakan inti dari fungsi pemerintahan yang langsung bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik

mencerminkan seberapa efektif dan efisien suatu pemerintahan dalam menjalankan tugasnya untuk melayani warga negara. Namun, dalam praktiknya, berbagai permasalahan seperti birokrasi yang berbelit, keterbatasan akses informasi, serta kurangnya transparansi masih menjadi kendala dalam mewujudkan pelayanan publik yang optimal.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi, pemerintah dituntut untuk berinovasi dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah penerapan *electronic government (e-government)*, yakni pemanfaatan teknologi digital dalam proses pemerintahan, termasuk dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Dalam meningkatkan sistem integrasi ketatanegaraan, maka diperlukan jaringan informasi *online* yang terjamin. Hal ini perlu dikembangkan lebih lanjut dalam penyediaan layanan, terutama melalui akses terhadap data dan informasi di lingkungan pemerintahan yang dapat dianalisis dan digunakan secara cepat, akurat, dan aman. Untuk itu, keberadaan *e-government* menjadi penting sebagai jembatan antara pemerintah dengan berbagai pemangku kepentingan.

E-government merupakan pemanfaatan teknologi, informasi, dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, serta akuntabilitas dalam memenuhi pelayanan publik oleh pemerintah. Untuk mengembangkan sistem manajemen dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, maka pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus melaksanakan proses transformasi menuju *e-government* ini. Melalui pengembangan *e-government*, perlu dilakukan penataan sistem

terhadap manajemen serta proses kegiatan di sektor pemerintahan, dengan cara mengoptimalkan pemanfaatan kemajuan teknologi informasi untuk mengeliminasi sekat-sekat organisasi maupun birokrasi serta membentuk jaringan sistem manajemen dan proses kerja yang memungkinkan para instansi-instansi pemerintah bekerja secara terpadu, tujuannya adalah menyederhanakan akses ke semua informasi dan layanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah sebagai *public servant*. *E-government* merupakan bentuk inovasi dari adanya ide untuk kebijakan baru dan proses baru untuk menyelesaikan segala bentuk persoalan atau sebuah jawaban dari permasalahan yang telah ada.

Pengembangan teknologi informasi dan komunikasi sebagai pintu masuk dalam *e-government* untuk meningkatkan interaksi antara pemerintah dan warganya menurut (Green, 1982 dan Ho, 2002) dalam Donald F. Norrs (2007) mengungkapkan bahwa peningkatan interaksi pemerintah dan warganya merupakan alat untuk meningkatkan demokrasi, karena hal ini merupakan cara untuk meningkatkan pelayanan dan kepercayaan terhadap pemerintah. Dengan penekanan pada perbaikan kinerja di semua tingkat pemerintahan, *e-government* merupakan mekanisme yang baik dan dapat digunakan untuk mencapai tujuan demokrasi. Oleh karenanya, *e-government* dapat digunakan sebagai alat untuk meningkatkan demokrasi dengan cara meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Maka dari itu, *e-government* merupakan suatu cara untuk memperbaiki layanan dan kepercayaan terhadap pemerintah, dengan fokus pada peningkatan kinerja di semua tingkat pelayanan pemerintahan.

Di era yang semakin berkembang dan bidang teknologi sangat diperlukan, pemanfaatan teknologi dan informasi dipakai hampir seluruh organisasi maupun lembaga pemerintah yang telah dipengaruhi oleh perkembangan *e-government*. Secara praktis, *e-government* digolongkan pada empat tingkatan. Tingkat pertama, pemerintah mempublikasikan informasi melalui *website*. Tingkat kedua, interaksi antara masyarakat dan kantor pemerintahan melalui *e-mail* ataupun media sosial lainnya. Tingkat ketiga, masyarakat pengguna dapat melakukan transaksi dengan kantor pemerintahan sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Tingkat terakhir, integrasi pada seluruh kantor pemerintahan yang bertujuan supaya masyarakat dapat melakukan transaksi dengan seluruh kantor pemerintahan yang sudah mempunyai penggunaan *data base* bersama.

E-government secara keseluruhan akan dengan mudah meningkatkan transparansi, kontrol serta akuntabilitas para penyelenggara pemerintahan serta menciptakan lingkungan dalam tatanan pemerintahan baru dengan harapan mampu menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sebagai akibat dari kecenderungan perubahan global. Melalui *e-government*, masyarakat juga dapat semakin mudah berinteraksi dengan satuan-satuan dalam pemerintahan sehingga tercipta mekanisme kebijakan dan pelayanan publik yang terbuka dan demokratis. Terlihat bahwa konsep pengembangan *e-government* sangat erat kaitannya dengan konsep keterbukaan atau transparansi.

Namun disamping adanya inovasi berupa *e-government* yang dapat membantu dan memudahkan masyarakat, terdapat kegagalan dalam pengembangan inovasi berbasis elektronik di Indonesia, berbeda dengan anggapan dari banyak

orang, ternyata sumber masalahnya tidak selalu terkait dengan ketersediaan teknologi informasi. Masalah bagi sebagian besar daerah, kendala yang menjadi penyebab kegagalan penerapan *e-government* di Indonesia bisa berasal dari faktor kepemimpinan. Faktor ini dipengaruhi oleh adanya konflik antara kebijakan pemerintah pusat dengan pemerintah daerah, peraturan yang masih kurang mendukung, alokasi anggaran yang kurang memadai, pembakuan sistem yang tidak jelas, yang kesemuanya ditentukan oleh komitmen dari para pemimpin atau pejabat bagi terlaksananya *e-government*. Salah satu cara untuk memperbaiki kegagalan dalam penerapan *e-government* ini adalah dengan mengadakan evaluasi untuk pemerintah daerah setempat guna mewujudkan asas keterbukaan dan transparansi tujuan dari adanya inovasi *e-government* ini.

E-government bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa layanan pemerintah, meningkatkan akses masyarakat terhadap sumber-sumber yang dimiliki oleh pemerintah, serta menangani keluhan masyarakat dan menyamakan kualitas layanan yang terbaru yang dinikmati oleh seluruh warga negara. *E-government* diharapkan menjadi salah satu inovasi yang mewujudkan pemerintah yang lebih bertanggung jawab bagi warganya. Sehingga, melalui *e-government*, masyarakat yang mengakses informasi dari pemerintah juga dapat lebih efisien dan efektif, serta menciptakan tatanan pemerintahan yang lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dengan mengembangkan *e-government*, ditujukan agar transparansi yang lebih luas dalam proses pelayanan publik karena masyarakat dapat mendapatkan informasi mengenai berbagai program kegiatan pemerintahan dan masyarakat bisa melakukan kontrol dan pertanggungjawaban lebih besar terhadap

kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah.

E-government memiliki fungsi sebagai fungsi informasi dan fungsi pelayanan. Dimana fungsi informasi yang memungkinkan masyarakat mendapatkan informasi yang diperlukan dengan mudah dan cepat. Hal tersebut yang dimungkinkan karena masyarakat mendapatkan berbagai informasi yang dibutuhkan tanpa harus mendatangi kantor pemerintah. Sedangkan untuk fungsi pelayanan, *e-government* memungkinkan masyarakat mendapatkan pelayanan dengan baik dan mudah. Hal tersebut memungkinkan karena masyarakat dapat memperolehnya melalui internet. Seperti pelayanan *E-Samsat*, *SIM Online*, dan pemanfaatan *e-government* lain.

Banyak faktor yang mendukung keberhasilan *e-government*, seperti perangkat keras atau komputer, perangkat lunak yang meliputi sistem operasi, bahasa dalam pemrograman hingga aplikasi yang digunakan oleh komputer. Terdapat juga data-data yang merupakan kebutuhan untuk pengolahan, penyimpanan, dan penyebaran untuk *e-government*. Sumber daya manusia juga merupakan hal penting dalam faktor keberlangsungan *e-government* guna menganalisa sistem pada komputer maupun perangkat lunak yang tersedia. *E-government* disusun dengan pendekatan-pendekatan perencanaan strategi yang dinamis untuk mendapatkan tujuan dan prinsip *e-government* yang akuntabel, transparan, efektif, dan efisien.

Dalam memanifestasikan prinsip tersebut, pemerintah menerbitkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang menyebutkan bahwa

pengembangan *e-government* merupakan upaya pemerintah untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Untuk mengutarakan konsep keterbukaan dan transparansi, pemerintah mengeluarkan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang menyatakan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya pemerintah dengan tujuan meningkatkan mutu pelayanan publik secara efektif dan efisien.

Sehubungan dengan diterbitkannya instruksi Presiden tersebut, Pemerintah Provinsi, Kota, dan Kabupaten bersaing untuk menciptakan suatu inovasi pelayanan publik yang dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat. Salah satu bentuk dari inovasi *e-government* adalah penggunaan dan pemanfaatan aplikasi dalam perizinan untuk angkutan bermuatan berat yang melintas masuk ke dalam kota. Pemerintah Kota Surakarta menghadirkan aplikasi SIDJAKA untuk mempermudah pendataan dan perizinan untuk seluruh kendaraan angkutan berat yang masuk ke dalam Kota Surakarta. SIDJAKA atau Sistem Izin Dispensasi Melalui Jalan Kota Surakarta merupakan sebuah aplikasi terobosan dari Dinas Perhubungan (Dishub) Kota Surakarta. Inovasi ini digunakan sebagai sarana perizinan masuk jalur Kota Surakarta yang bertujuan untuk mengendalikan, mengawasi, serta mengatur operasional angkutan barang dengan muatan berat sehingga pelayanan perizinan terkait dengan angkutan barang di Kota Surakarta lebih aman dan terstruktur. Pelayanan perizinan sendiri merupakan proses pemberian izin terhadap perorangan maupun badan hukum untuk melakukan

kegiatan usaha dan/atau kegiatan bukan usaha berdasarkan Peraturan Perundang-undangan. Perizinan sebagai salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat diperlukan oleh masyarakat yang harus berpedoman dengan aturan yang telah diatur dan ditetapkan oleh sebuah instansi terkait. Pelayanan perizinan dibuat dalam rangka mempermudah dan membantu instansi untuk lebih sigap dalam mengawasi. Selain itu, juga membantu masyarakat dalam mendapatkan kepastian dan perlindungan hukum sehingga segala bentuk kesalahan dapat tercatat ketika mereka mempunyai perizinan.

Seiring berjalannya waktu, aktivitas distribusi barang akan semakin sering masuk ke Kota Surakarta setiap harinya. Oleh sebab itu perlu adanya pengaturan tonase bagi angkutan dengan muatan khusus barang-barang berat yang akan melintas Kota Surakarta, terutama angkutan yang berkapasitas diatas 5,5 ton. Truk besar yang melintas di dalam Kota Surakarta juga memerlukan izin. Berdasarkan Pasal 2 Peraturan Walikota (Perwali) Nomor 22B Tahun 2018 tentang Tata Cara Dispensasi Angkutan Barang Melalui Jalan Kota Surakarta, truk gandeng dan tronton yang tidak jelas tujuannya tidak boleh melintas. Izin dispensasi diberikan pada angkutan bahan bakar, pengangkut 9 (sembilan) bahan pokok (sembako), kendaraan jenis tertentu, dan kendaraan pengangkut barang yang tidak dapat dibongkar.

Dalam dinamika lalu lintas perkotaan pun, kendaraan angkutan bermuatan berat menjadi salah satu penyumbang permasalahan yang cukup signifikan. Di Kota Surakarta, fenomena truk dan kendaraan berat yang melintas sembarangan tanpa izin seringkali menimbulkan gangguan terhadap kelancaran lalu lintas dan

kenyamanan pengguna jalan lain. Tidak jarang, kendaraan-kendaraan tersebut melewati jalan-jalan dalam kota yang seharusnya hanya diperuntukkan bagi kendaraan kecil dan umum, bahkan pada jam-jam sibuk pagi hari. Pelanggaran ini tidak hanya menyebabkan kemacetan, tetapi juga meningkatkan risiko kecelakaan lalu lintas serta mempercepat kerusakan infrastruktur jalan kota, khususnya pada ruas jalan yang tidak dirancang untuk menahan beban kendaraan berat.

Permasalahan ini menjadi semakin kompleks karena kurangnya pengawasan yang sistematis dan minimnya kesadaran dari para pengemudi kendaraan berat terhadap peraturan yang berlaku. Beberapa kendaraan sengaja menghindari prosedur perizinan untuk menghemat waktu dan biaya, atau karena belum adanya sistem yang efisien dan mudah dijangkau dalam mengurus dispensasi penggunaan jalan kota. Praktik semacam ini pada akhirnya membuka celah terjadinya interaksi langsung yang rawan dengan oknum petugas di lapangan, sehingga tidak menutup kemungkinan munculnya pungutan liar atau gratifikasi yang merusak integritas pelayanan publik.

Melihat kondisi tersebut dan berdasarkan pada Pasal 2 Peraturan Walikota (Perwali) Nomor 22B Tahun 2018, Pemerintah Kota Surakarta melalui Dinas Perhubungan merespons dengan menghadirkan Aplikasi SIDJAKA (Sistem Informasi Dispensasi Jalan Kota Surakarta), yang dirancang untuk mengatur dan mengawasi penggunaan jalan oleh kendaraan berat secara digital. Aplikasi ini hadir sebagai solusi modern untuk menggantikan sistem manual yang tidak terdokumentasi dengan baik dan rawan penyimpangan. Melalui Aplikasi SIDJAKA, setiap pemohon diwajibkan untuk mendaftarkan kendaraannya secara

daring dan hanya diperbolehkan melintasi jalur tertentu di luar jam-jam padat. Sistem ini juga memungkinkan otoritas untuk melakukan kontrol yang lebih ketat dan transparan terhadap kendaraan-kendaraan yang melintas di kota dengan beban berat.

Aplikasi SIDJAKA tidak hanya berfungsi sebagai alat teknis administratif, tetapi juga sebagai bentuk inovasi pelayanan publik berbasis *e-government* yang bertujuan untuk menciptakan ketertiban lalu lintas dan menjamin keselamatan pengguna jalan lainnya. Dengan adanya sistem yang jelas, terdokumentasi, dan dapat dipantau, diharapkan pelanggaran penggunaan jalan oleh kendaraan berat dapat ditekan secara signifikan.

Aplikasi SIDJAKA dapat diakses secara mudah dengan cara mendaftarkan diri oleh pemohon yang membawa angkutan berat, setelah itu pemohon harus memasukkan data posisi kendaraan dan tujuan pengiriman agar dapat dilacak dan diawasi oleh pihak yang berwenang. Lalu akan muncul rute yang disarankan sebelum memasuki area perkotaan. Hal itu sebagai upaya memandu pengemudi melintas Kota Surakarta sesuai aturan yang berlaku sehingga tidak melanggar aturan.

Hadirnya sebuah aplikasi merupakan hal baik yang dapat membantu meningkatkan transparansi. Namun, tidak semua aplikasi dapat membentuk sistem yang baik. Kebanyakan aplikasi justru malah menjadi kendala karena isi pada aplikasi tidak terpusat dalam satu aplikasi. Sehingga, hal itu menjadi salah satu kendala pada pengembangan aplikasi. Dari sini juga menjadi masalah yang muncul karena mempertanyakan apakah ada kebaruan dan manfaat dari hadirnya sebuah

inovasi.

Sehubungan hal itu, maka penting untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan dalam sebuah aplikasi. Mengetahui bagaimana pelaksanaan sebuah aplikasi merupakan kegiatan untuk menentukan apakah adanya aplikasi ini cenderung membantu atau malah belum dimanfaatkan sesuai tujuannya yang telah ditentukan. Semua hal yang berkaitan dengan pelaksanaan ini dilakukan untuk mendukung tercapainya suatu tujuan. Aplikasi SIDJAKA ini juga tidak luput dari permasalahan. Dari para pengguna (*user*) yang kurang memahami sistem teknis hingga masalah internal aplikasi yang kurang memenuhi syarat sehingga terjadi kendala saat hendak menggunakannya. Dari sini, maka lahirlah penelitian untuk mengetahui bagaimana pelayanan perizinan pada Aplikasi SIDJAKA yang dinaungi oleh Dinas Perhubungan Kota Surakarta guna memperbaiki dan mengatasi segala bentuk masalah dari Aplikasi SIDJAKA

Maka dengan itu, diharapkan dari penelitian ini dapat mempermudah para pengguna Aplikasi SIDJAKA sehingga Aplikasi SIDJAKA ini dapat bertambah baik dan para pengemudi kendaraan angkutan bermuatan berat dapat menggunakan dan memanfaatkan Aplikasi SIDJAKA untuk mempermudah mereka dalam melakukan perizinan secara *online* guna mengefisiensi waktu. Tak hanya itu, penelitian ini akan mengupas tentang keberjalanan pelayanan perizinan aplikasi SIDJAKA dalam ruang inovasi di Kota Surakarta.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang permasalahan, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

Bagaimana pelayanan perizinan dispensasi *online* kendaraan angkutan bermuatan berat di Kota Surakarta melalui Aplikasi SIDJAKA?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diambil, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

Mengetahui dan menganalisis pelayanan perizinan dispensasi *online* kendaraan angkutan bermuatan berat di Kota Surakarta melalui Aplikasi SIDJAKA.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini memiliki manfaat secara teoritis dan praktis :

1.4.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Peneliti:

- a. Diharapkan penelitian ini dapat menjadi bahan kajian lanjutan bagi peneliti lainnya yang memiliki topik sejenis di masa mendatang.
- b. Diharapkan penelitian ini menjadi sebuah media penuangan literatur dan teori yang telah dipelajari selama kuliah dengan topik yang tidak jauh berbeda.

2. Bagi Pembaca:

- a. Diharapkan penelitian ini menjadi bekal dan tinjauan pengetahuan yang relevan sehingga memberikan pemahaman yang lebih luas mengenai inovasi pelayanan perizinan kendaraan angkutan berat di Kota Surakarta.
- b. Diharapkan penelitian ini menjadi motivasi dan gambaran secara

umum dalam menentukan topik penelitian.

1.4.2 Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian tentang inovasi aplikasi SIDJAKA diharapkan dapat menjadi semangat bagi pemerintah terutama pada aspek pelayanan public supaya lebih mengupayakan lebih majunya inovasi di bidang angkutan. Selain itu, diharapkan penelitian ini juga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam mengembangkan inovasi pada bidang teknologi lainnya dengan lebih matang untuk meningkatkan kepedulian pemerintah dalam menyikapi persoalan pelanggaran perizinan yang masih banyak ditemukan di kota-kota besar di Indonesia utamanya Kota Surakarta.

1.5 Kajian Pustaka

1.5.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Teori dan Metode yang Digunakan	Hasil Penelitian
1	Shafira Melinda	Sistem Pengawasan Dinas Perhubungan Aceh Terhadap Keberadaan Mobil Angkutan Ilegal Dalam Perspektif Al-Hisbah (Studi Kasus Terminal Tipe A Kota Banda Aceh)	Teori Pengawasan. Menggunakan metode penelitian lapangan dengan pendekatan deskriptif kualitatif.	Penegakan hukum pada Dinas Perhubungan terhadap angkutan umum ilegal telah dilakukan dengan pengawasan secara tidak langsung dari pihak Dinas Perhubungan yang bekerjasama dengan pihak-pihak yang terkait, dengan melakukan razia-razia di beberapa titik terhadap angkutan umum antar kota dan

				provinsi yang masih menggunakan pelat hitam. (Shafira Melinda, 2022)
2	Sellatul Aisah	Pengawasan Dinas Perhubungan Terhadap Operasional Truk Bermuatan Lebih Berdasarkan Perspektif Milk Al-Daulah.	Teori Pengawasan. Menggunakan pendekatan penelitian sosiologis (yuridis).	Pelanggaran yang terjadi terhadap truk yang bermuatan lebih adalah ketika melewati jam lalu lintas yang telah ditetapkan dan bongkar muat di dalam kota, tidak menutup bahan material dengan terpal dan tidak memakai rantai pengaman. Dinas Perhubungan kota Banda Aceh melakukan pengawasan terhadap truk material bermuatan lebih dengan cara melakukan pemantauan dan evaluasi yang dilaksanakan dengan pengadaan pos pengawasan pada pintu masuk Kota Banda Aceh dan melakukan razia bersama kepolisian terhadap pelanggar truk bermuatan lebih di waktu-waktu tertentu yang telah ditetapkan. Namun hal ini belum menjadikan

				truk yang bermuatan lebih sadar akan hukum yang telah ditetapkan serta tidak menghiraukan batas-batas pemanfaatan terhadap kepemilikan negara sesuai konsep milk al-daulah yang mana tidak boleh hanya dalam rangka mendapatkan keuntungan semata, seperti memanfaatkan keuntungan dari individu tanpa memedulikan akibat buruk yang terjadi. (Sellatul Aisah, 2023).
3	Gesaki Daitia Anugerah	Pengawasan Truk Bertonase Berat di Jalan Umum Kota Pekanbaru.	Teori Pengawasan oleh Brantas (2009). Menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif.	engawasan terhadap kendaraan truk berat belum dilaksanakan secara optimal. Dimana tindakan penertiban belum mencapai hasil yang sesuai dengan tujuan penertiban dan pengaturan kewajiban penggunaan jalan, seperti masih adanya kendaraan truk berat yang melanggar trayek jalan, kendaraan yang tidak menggunakan terpal, dan kewajiban pengguna jalan terhadap kendaraan truk berat, pembenahan dengan menerapkan sanksi bagi pengguna kendaraan truk berat belum dilaksanakan

				secara tegas, sanksi yang diberikan berupa teguran dan denda, sedangkan terhadap bongkar muat muatan yang melebihi kapasitas belum dilaksanakan. (Gesaki Daitia Anugerah, 2018)
--	--	--	--	---

Berdasarkan dari penelitian terdahulu yang dituliskan, maka diharapkan adanya kebaruan dari penelitian tentang inovasi ini dapat menjelaskan bagaimana dengan hadirnya inovasi aplikasi SIDJAKA sebagai bentuk pelayanan perizinan kendaraan angkutan bermuatan berat di Kota Suarakarta.

1.5.3 Tinjauan Teoritis

1.5.3.1 Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan

pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Ratminto (2005) mendefinisikan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan. Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah. Keputusan Menteri tersebut juga mengandung asas-asas pelayanan publik yang baik, yang selanjutnya dapat dilihat dan dirinci sebagai berikut

(Tamrin, 2013):

1. Transparansi, asas ini menghendaki ada nya sifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, asas ini menghendaki bahwa dalam pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional, asas ini dimaksudkan dalam pelayanan public harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengann tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, asas ini diharapkan agar dapat mendukung /mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kenutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, asas ini menghendaki adanya perlakuan yang tidak deskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban, asas ini menghendaki adanya keseimbangan antara Hak dan Kewajiban dari masyarakat dan pemerintah bahwa pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing- masing pihak.

Tjosvold dalam Wasistiono (2003:42) juga menyatakan bahwa; proses melayani masyarakat baik sebagai suatu kewajiban, maupun sebagai suatu kehormatan, merupakan suatu dasar bagi terbentuknya suatu masyarakat

manusiawi. Bagi organisasi pemerintah, melayani konsumen merupakan saat yang dapat menentukan (*moment of thruts*), Peluang bagi organisasi untuk menunjukkan kredibilitas dan kapabilitasnya kepada unsur lainnya.

Selanjutnya, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, konsep pelayanan publik yang prima menjadi pijakan utama bagi setiap instansi pemerintah. Pelayanan publik yang prima mencerminkan komitmen pemerintah dalam menghadirkan layanan yang responsif, efisien, dan berpihak kepada kepentingan masyarakat. Hal ini terlihat dari upaya peningkatan profesionalisme aparatur, penggunaan teknologi dalam pelayanan, serta penerapan prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas.

Pelayanan publik yang prima bukan sekadar memenuhi kewajiban administratif, melainkan menjadi bentuk nyata dari pelayanan berbasis hak warga negara. Dalam implementasinya, pelayanan ini harus mampu memberikan kepastian waktu, biaya, dan prosedur, serta menjunjung tinggi etika pelayanan seperti keramahan, kesopanan, dan integritas. Pelayanan yang prima akan berdampak langsung pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, yang pada akhirnya berkontribusi pada terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik dan berkeadilan.

Pelayanan prima juga merupakan suatu pelayanan yang telah memenuhi standar kualitas. Pelayanan yang telah memenuhi standar kualitas merupakan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan atau masyarakat. Maddy (2009) menjelaskan bahwa pelayanan prima (*service excellent*) merupakan suatu pelayanan terbaik yang diberikan dalam memenuhi harapan dan kebutuhan

pelanggan. (Mursyidah L dan Choiriyah I dalam Manajemen Pelayanan Publik) (2020:66).

1.5.3.2 E-Government

E-goverment dalam World Bank (2008) sebagai penggunaan teknologi dan informasi untuk memperbaiki proses kerja serta penyelenggaraan pelayanan Pemerintah yang dilakukan oleh badan beserta unit-unit yang berada di bawahnya. Istilah *e-government* berhubungan dengan kemampuan untuk menggunakan teknologi informasi dan komunikasi guna meningkatkan hubungan antara segala pihak Semua hal tersebut dengan bantuan teknologi internet yang dapat dilakukan di mana saja dan kapan saja.

E-government ini juga dituliskan oleh *United Nations Development Programme* (UNDP, 2010) sebagai bentuk pemanfaatan teknologi informasi di lembaga pemerintah atau lembaga publik dengan tujuannya supaya hubungan dalam tata pemerintahan (*governance*) yang melibatkan pemerintah, pelaku bisnis hingga masyarakat dapat terjalin dengan lebih efisien, efektif, produktif, dan responsif.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB), untuk meningkatkan inovasi pelayanan publik di sektor pemerintahan, mengadakan kompetisi Inovasi Pelayanan Publik sebagai wujud dari *program One Agency, One Innovation* yang mewajibkan kementrian, lembaga hingga Pemerintah Daerah untuk menciptakan minimal satu inovasi setiap tahunnya. Inovasi juga harus dibuat dengan penuh kreativitas tidak sekedar *copy paste*, melainkan harus benar-benar disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat serta dalam melakukan inovasi

tersebut harus memanfaatkan teknologi sehingga, munculah pelayanan publik berbasis elektronik atau *e-government*.

Menurut Zulhakim (2012: 5), *e-government* merupakan bentuk kerja birokrasi yang secara dinamis mengalami distorsi pada lingkungan eksternal organisasi atau adanya tuntutan yang mengharuskan suatu perubahan. Maka secara jelas penerapan *e-government* merupakan bagian dari perubahan *mindset* birokrasi, yang selama ini dianggap lambat dan memiliki banyak celah untuk terjadinya kesalahan. Penerapan *e-government* menuntut adanya pengembangan sistem informasi dan data serta diselaraskan dengan proses birokrasi yang ada, sehingga dengan memanfaatkan teknologi informasi komunikasi akan mendukung proses birokrasi secara optimal. *E-government* menawarkan kesempatan baru untuk meningkatkan kualitas pemerintahan melalui peningkatan efisiensi, variasi layanan yang terbaru, peningkatan keterlibatan masyarakat, serta perbaruan layanan yang lebih terstruktur.

E-government merupakan suatu proses sistem pemerintahan dengan memanfaatkan ICT (*information, communication and technology*) sebagai alat untuk memberikan kemudahan dalam proses komunikasi serta transaksi kepada masyarakat, organisasi bisnis, serta antara lembaga pemerintah dan stafnya. Sehingga dapat tercapai efisiensi, efektivitas, transparansi, dan pertanggungjawaban pemerintah kepada masyarakatnya (Akbar & Sensuse, 2018). Konsep *e-government* secara lengkap diperjelas dalam INPRES No. 3 Tahun 2003 yang berkaitan dengan konsep *e-government* dalam INPRES No. 6 Tahun 2001, dengan lebih menekankan pada strategi pengembangan *e-government* sebagai

berikut:

1. Mengembangkan sistem pelayanan yang handal dan terpercaya, serta terjangkau oleh masyarakat luas.
2. Menata sistem manajemen dan proses kerja pemerintah dan pemnerintah daerah otonom secara holistik.
3. Memanfaatkan teknologi informasi secara optimal.
4. Meningkatkan peran serta dunia usaha dan mengembangkan industri telekomunikasi dan teknologi informasi.
5. Mengembangkan kapasitas sumberdaya manusia pada pemerintah maupun pemerintah daerah otonom, disertai dengan meningkatkan *e- literacy* masyarakat.
6. Melaksanakan pengembangan secara sistematis melalui tahapan-tahapan yang realistis dan terukur.

E-government dapat menjadikan sejumlah *output* kerja pemerintah yang baik, misalnya sebagai *public servant* yang lebih baik kepada masyarakat, adanya interaksi dengan sektor bisnis maupun industri yang berkembang semakin baik, mendorong pemberdayaan masyarakat melaui kebebasan pada akses informasi publik, serta adanya pengelolaan pemerintah yang lebih efisien di berbagai sektor. Dijelaskan dalam *United Nation Asia and Pasific Training Center for Information and Communication Technology for Development* (2009) bahwa pembangunan *e-government* perlu dilakukan pada level negara, provinsi, maupun lokal secara keseluruhan. Dalam mengembangkan *e-government*, pemerintah membagi menjadi tiga model *e-government*, sebagai berikut:

1. Layanan Masyarakat (G2C) (*Front Office Delivery*)

Seperti yang diketahui bahwa pemerintah memiliki permasalahan dalam keberadaan *data base* yang belum menjadi satu. Hal tersebut menyebabkan administrasi yang berjalan pada pemerintahan menjadi tidak efisien. Oleh karena pemerintah tidak memiliki *data base* yang terpadu, maka menyebabkan untuk melakukan registrasi campur sehingga memperpanjang waktu untuk mendapatkan berbagai perizinan dan harus ke lembaga-lembaga negara lainnya karena tidak adanya data yang terpusat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dibutuhkan sebuah sistem yang dikembangkan dengan baik untuk menghubungkan *data base* tersebut menjadi basis utama nasional dalam sebuah laman resmi milik pemerintah.

2. Layanan Bisnis (G2B) (*Front Office Delivery*)

Adanya penyediaan layanan bisnis elektronik yang mencakup berbagai layanan antara Pemerintah dengan komunitas bisnis. Layanan yang diberikan adalah berupa informasi industri, urusan administrasi perusahaan, dan layanan transaksi elektronik seperti pengadaan, penawaran dan pengumuman pemenang, hingga layanan pembayaran untuk berbagai pajak hingga pelayanan perizinan bisnis.

3. Cara Kerja Pemerintah (G2G) (*Back Office Delivery*)

Cara kerja pemerintah adalah penggunaan serta pemanfaatan elektronik terhadap cara dan bagaimana pemerintah menjalankan tugas dan pekerjaannya yang bertujuan untuk mereformasi proses kerja internal pemerintah yang lebih efisien. Dampak dari mereformasi proses kerja

pemerintah diharapkan dapat memberikan manfaat antara lain: (Amy Rahayu, Vishnu J, dan Krisna P dalam Pelayanan Publik dan E-government) (2020:252)

- a. Adanya integrasi dari sistem pelaporan antara Pemerintah daerah dengan Pemerintah pusat yang dapat meningkatkan akurasi dan ketepatan.
- b. Adanya pertukaran informasi antar lembaga dalam bentuk penggunaan *data base* bersama sehingga meningkatkan efisiensi.
- c. Memberikan peluang untuk adanya pertukaran ide maupun sumber daya terhadap antar lembaga-lembaga pemerintahan.
- d. Pengambilan keputusan akan terkoneksi dengan pihak-pihak lain yang memungkinkan adanya partisipasi aktif yang menghasilkan suatu kesepakatan bersama.

Penyelenggaraan *e-government* dapat membantu tugas Kepala Dinas dalam penyusunan dan pelaksanaan kebijakan, penyusunan norma, standarisasi, prosedur dan kriteria, pemberian bimbingan teknis dan supervisi, serta pemantauan evaluasi dan pelaporan layanan infrastruktur dasar *data center*, dan layanan pemerintahan yang lain. Penyelenggaraan dan pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup dua

aktivitas yang berkaitan yaitu:

1. Pengolahan data, pengelolaan informasi, sistem manajemen, dan proses kerja secara elektronis.
2. Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi yang bertujuan supaya pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh negara.

Konsep *e-government* yang merupakan bagian dari inovasi di dalam merubah *mindset* birokrasi yang selama ini kaku dan berbelit. *E-government* dengan konsep yang nyata dan membuat alur birokrasi menjadi mudah merupakan inovasi yang sangat diperlukan dalam pengembangan pelayanan publik. Secara konseptual, konsep dasar dari *e-government* sebenarnya adalah bagaimana memberikan pelayanan melalui elektronik seperti melalui internet, jaringan telepon seluler dan komputer, serta multimedia. Melalui pengembangan *e-government* ini, maka sejalan dengan hal tersebut dilakukan pula penataan *system* manajemen informasi serta proses pelayanan publik dan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi.

Konsep *e-government* harus mengidentifikasi kebutuhan pengguna dan memastikan bahwa pemerintah layanan *e-government* dapat diakses dan menguntungkan oleh semua orang dan membangun sistem manajemen yang efisien sehingga menjadikan sejumlah hasil kerja pemerintah yang positif. Di samping itu, pemerintah harus memastikan keamanan dan perlindungan data yang terkait dengan layanan *e-government* guna memberikan layanan yang lebih mudah dan efektif bagi seluruh elemen masyarakat.

Dalam sistem pemerintahan yang melakukan fungsi kebijakan publik, segala kerumitan dan permasalahan yang ada seolah-olah telah membudaya dan sulit untuk diubah. Inilah yang kemudian menjadi tantangan dan hambatan besar dalam upaya menuju pemerintahan yang ideal melalui inovasi pelayanan publik. Kerumitan dalam pemerintahan yang membudaya tersebut harus diperbaiki yang selanjutnya perlu adanya perubahan inovasi berupa *e-government* dalam kebijakan publik yang menciptakan pemerintahan yang bersahabat bagi masyarakat berupa pelayanan yang cepat, mudah, dan murah. Kebijakan publik berkualitas tinggi mampu memperbaiki keadaan dari segi ekonomi hingga sosial dan budaya di lingkup daerah maupun negara. Peran *e-government* yang tepat dan progresif sangat penting dalam penyelenggaraan negara guna mewujudkan percepatan pembangunan. Selain itu, menciptakan perbaruan dan perbaikan sangat ditekankan sebagai langkah pembangunan berkelanjutan dan komitmen bersama untuk merawan negara. Perbaruan ide yang dilakukan di daerah tidak semata-mata terbatas pada jabatan kepala daerah, namun juga dijalankan terus-menerus untuk mencapai visi terbesar dalam pembangunan wilayah.

Agar *e-government* dapat terlaksana dengan baik sesuai yang dirumuskan, maka dibuat prinsip sebagai pedoman pembuatan kebijakan inovasi, sebagai berikut: (Fathur R dan Janwan T dalam Inovasi Pemerintahan) (2020:87)

1. Peningkatan efisiensi,
2. Perbaikan efektivitas,
3. Perbaikan kualitas pelayanan,
4. Tidak ada konflik kepentingan,

5. Berorientasi pada kepentingan umum,
6. Dilakukan secara terbuka.

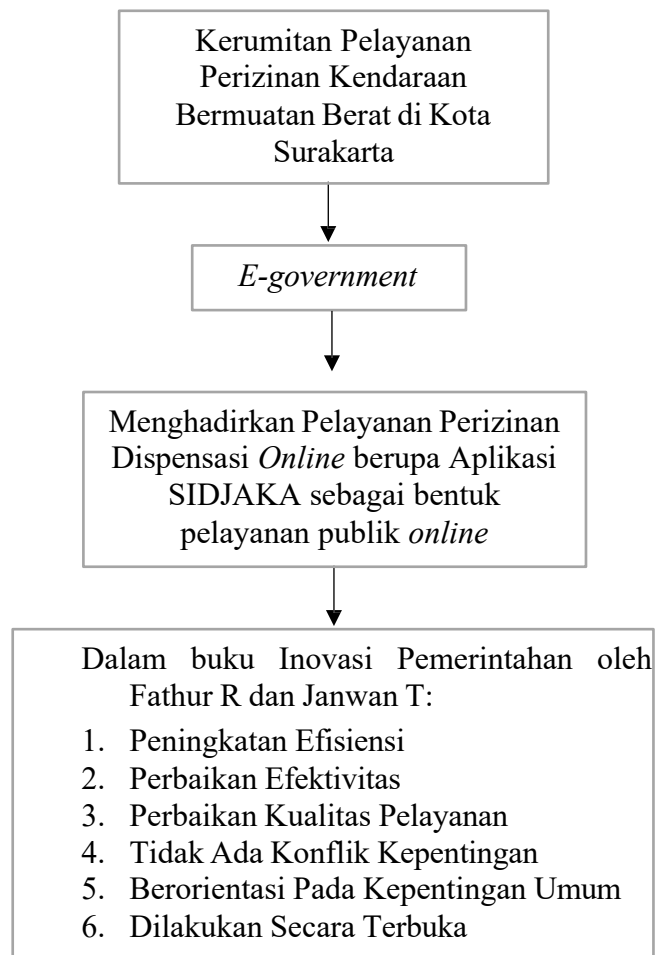
E-government pada pemerintahan akan berjalan dengan baik dan bisa memberikan dampak positif bagi kinerja pemerintahan jika didukung oleh infrastruktur yang memadai, termasuk pada kebijakan. Pada organisasi pemerintah, *e-government* diperlukan untuk menunjang pelayanan kepada masyarakat, juga kinerja pegawai-pegawai pemerintah, serta untuk instansi pemerintahan negara bahkan antar-negara.

1.6 Operasionalisasi Konsep

1. Pelayanan publik merupakan penyedia jasa atau bantuan bagi kebutuhan perorangan atau masyarakat umum dan/atau organisasi yang memiliki kepentingan terhadap organisasi yang bersangkutan, sesuai dengan tujuan yang ditetapkan dan dimaksudkan untuk memberikan bantuan kepada yang menerimanya.
2. Pada dasarnya, *e-government* hadir untuk menyederhanakan kerumitan yang terjadi di masyarakat sehingga pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. *E-government* sebagai bentuk pelayanan publik dapat membuka peluang bagi pengembangan inovasi- inovasi lain yang dapat meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan publik. Agar *e-government* dapat terlaksana dengan baik sesuai yang dirumuskan, maka dibuat prinsip sebagai pedoman pembuatan kebijakan inovasi, sebagai berikut: (Fathur R dan Janwan T dalam Inovasi Pemerintahan) (2020:87)
 - a. Peningkatan efisiensi,

- b. Perbaikan efektivitas,
- c. Perbaikan kualitas pelayanan,
- d. Tidak ada konflik kepentingan,
- e. Berorientasi pada kepentingan umum,
- f. Dilakukan secara terbuka.

1.7 Kerangka Berpikir



Gambar 1. 1 Kerangka Berpikir

1.8 Metode Penelitian

Metode diartikan sebagai salah satu langkah yang dilakukan dalam rangka menemukan, menguji kebenaran, serta untuk mengembangkan teori dalam ilmu pengetahuan, yang mana usaha tersebut dilakukan melalui metode ilmiah. Metode penelitian sendiri merupakan cara dalam memecahkan suatu masalah dengan cara mengumpulkan, menyusun, mengimplementasikan data, serta menguji kebenaran suatu pengetahuan. Dalam penelitian ini metode yang dipakai adalah sebagai berikut:

1.8.2 Tipe Penelitian

Metode yang digunakan penulis dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang disebut juga sebagai penelitian naturalistik dan menggunakan metode analisis naratif. Penelitian dengan metode kualitatif ini akan menghasilkan kesimpulan yang kiranya tidak dapat diraih dengan cara kuantifikasi dalam artian menggunakan prosedur-prosedur statistik. Penggunaan metode kualitatif dalam sebuah penelitian memang memiliki sasaran yang terbatas, namun memiliki data yang tak terbatas pula. Semakin dalam dan semakin terpercaya data yang telah dikumpulkan maka akan semakin berkualitas hasil penelitian yang didapatkan. Disisi yang lain ada konsekuensi yang tentu saja ditimbulkan jika menggunakan metode kualitatif. Penelitian yang menggunakan metode ini tentu memiliki nilai subjektif dari data yang dikumpulkan oleh penyusunnya.

1.8.3 Lokasi Penelitian

Penelitian akan dilaksanakan di Kantor Dinas Perhubungan Kota Surakarta pada bidang angkutan muatan berat dan umum.

1.8.4 Subyek Penelitian

Subyek dalam penelitian ini yaitu: Dinas Perhubungan Kota Surakarta dan sopir truk pengguna Aplikasi SIDJAKA.

1.8.5 Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung atau *real time* dari responden dan diperoleh dengan cara mengajukan pertanyaan secara mendalam atau yang dikenal dengan *deep interview*.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang didapatkan dengan melakukan studi dokumentasi, baik dari buku, jurnal, majalah, maupun website di internet untuk dapat mempermudah penelitian. Data sekunder biasanya bersifat tetap.

Sumber yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah keduanya yaitu data primer dan sekunder. Menggunakan data primer dalam penelitian ini adalah untuk mengulas dan mendapatkan dengan lebih jauh sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Lalu menggunakan data sekunder adalah untuk menambahkan sesuatu yang dirasa kurang dari data primer.

1.8.6 Teknik Pengumpulan Data

Pada penelitian kali ini akan digunakan dua teknik pengumpulan data, adapun teknik yang digunakan adalah sebagai berikut:

1.8.6.1 Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang paling sering

dilakukan. Metode pengumpulan data ini dapat dilakukan secara terstruktur maupun tidak terstruktur dengan berhadapan secara langsung pada narasumber serta melakukan tanya jawab kepada narasumber yaitu penggung jawab Aplikasi SIDJAKA dan para sopir truk. Pada wawancara bersama sopir truk, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data *snowball*. *Snowball sampling* adalah metode pengumpulan data yang dilakukan secara bertahap melalui jaringan responden. Teknik ini dimulai dengan mewawancarai satu atau beberapa orang kunci (*key informant*) terlebih dahulu, lalu dari mereka peneliti akan diarahkan atau diberi rekomendasi kepada orang lain yang juga relevan untuk diwawancarai atau dijadikan sumber data. Proses ini terus berlanjut seperti bola salju yang menggelinding dan membesar semakin lama, jumlah informan akan bertambah secara alami dari satu ke yang lain.

1.8.6.2 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif. Di mana metode dokumentasi ini dilakukan dengan cara menganalisa dokumen-dokumen resmi maupun tidak resmi yang telah dibuat dan disusun oleh orang lain sebelumnya tentang objek penelitian. Adapun dokumen resmi merupakan dokumen yang mampu memberikan sebuah gambaran terhadap aktivitas yang sedang diteliti. Dokumen resmi terbagi menjadi dua, yang pertama dokumen internal berupa catatan, pengumuman, aturan suatu lembaga, instruksi dan lain sebagainya. Yang kedua, dokumen eksternal bisa berupa majalah, koran, surat pernyataan, dan lain sebagainya. Sedangkan dokumen tidak resmi adalah dokumen yang berbentuk karangan tertulis dari seseorang.