

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau proses respon aparatur sipil terhadap masyarakat yang menyangkut kepentingan administrasi publik. Menjadi tanggung jawab penyelenggara layanan untuk memberikan layanan yang cepat, mudah, efisien, transparan, keterbukaan, dan ketepatan waktu (Anwaruddin 2017). Layanan publik berkualitas harus memenuhi harapan masyarakat seperti profesionalisme, efektivitas, efisiensi, transparansi, dan keterbukaan. Pelayanan yang berkualitas tinggi mencerminkan efektivitas administrasi publik, dan menjadi tolak ukur keberhasilan pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Khaidir & Agung 2020). Berdasarkan pendapat (Ibrahim&Pasolong dalam Syamsinar et. al, 2024), dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan publik merupakan kualitas yang pelayanannya dapat diukur dari kepuasan masyarakat yang berhubungan dengan barang, produk, jasa, manusia, maupun lingkungannya.

Dalam praktiknya, upaya pemerintah untuk mewujudkan pelayanan yang memuaskan masih dihadapkan pada berbagai kendala, baik yang bersifat struktural, administratif, maupun teknis. Kendala tersebut muncul jika pelayanan yang diberikan kepada masyarakat akibat dari kesenjangan antara harapan dengan kenyataan. Harapan masyarakat akan pelayanan publik yang baik tentunya dapat memenuhi keinginan dan hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik. Sektor publik yang bertugas melayani masyarakat pun perlu memperhatikan beberapa karakteristik pelayananan publik, menurut Soedarmayanti (2009) sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan harus mudah dimengerti, mudah dilaksanakan, sehingga terhindar dari prosedur birokrasi yang sangat berlebihan dan berbelit-belit.
2. Pelayanan diberikan dengan kejelasan dan kepastian bagi pelanggan.
3. Pemberi pelayanan memperhatikan kecepatan dan ketepatan waktu yang ditentukan.
4. Pelanggan setiap saat mudah memperoleh informasi berkaitan pelayanan secara terbuka.
5. Dalam melayani pelanggan diperlakukan motto: *“customer is king and customer is always right”*.

Pelayanan prima merupakan implementasi operasional dari prinsip good governance, karena keduanya sama-sama menempatkan masyarakat sebagai pusat pelayanan dan menekankan pentingnya transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam setiap proses pemerintahan. Tujuan implementasi Good Governance adalah untuk mengurangi praktik korupsi dalam bidang politik dan administratif, terutama dalam hal pengelolaan anggaran, pelayanan, dan penyediaan sarana dan prasarana. United Nations Development Programme UNDP (1997) menyebutkan sembilan prinsip *Good Governance*: partisipasi, aturan hukum, transparansi, responsivitas, berorientasi pada konsensus, keadilan, efisiensi dan efektivitas, akuntabilitas, dan visi strategis. Dapat dilihat bahwa responsivitas adalah salah satu elemen yang paling penting dalam konteks tata kelola pemerintah. Konsep responsif Governance menekankan kemampuan pemerintah untuk tanggap dan responsif terhadap kebutuhan, aspirasi, dan harapan masyarakat. Konsep ini berpengaruh penting dalam mewujudkan *Good Governance* di Indonesia. Menurut Hastangka & Farid (2020) bahwa responsivitas adalah kesiapan seseorang untuk bereaksi atau merespon suatu objek di lingkungan tertentu sebagai

pengamatan terhadap objek tersebut. Dhani, A. et. al (2023) menegaskan bahwa pemerintahan yang responsif adalah pemerintahan yang mampu menanggapi aduan masyarakat secara cepat dan efektif. Responsivitas tersebut tidak hanya tercermin dalam penanganan keluhan, tetapi juga dalam kemampuan pemerintah menyediakan informasi publik secara proaktif, termasuk informasi terkait pajak, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Dengan demikian, pemberian informasi yang tepat dan mudah diakses menjadi bagian integral dari upaya pemerintah dalam membangun hubungan yang responsif dengan masyarakat, sekaligus mencerminkan komitmen terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Pemerintah harus membuat sistem yang memungkinkan warga terlibat dalam proses pengambilan keputusan. Hal ini menuntut keberanian pemerintah dalam menerapkan kebijakan, program, strategi, serta pengelolaan sumber daya yang tersedia dengan tetap mempertimbangkan harapan masyarakat dan nilai-nilai publik (Vigoda dalam Ahmad Dhani, 2025). Keberanian tersebut tercermin dalam praktik administrasi negara yang mampu menghadirkan pelayanan publik secara cepat tanggap dan berorientasi langsung pada kebutuhan masyarakat. Responsivitas dalam konteks ini tidak hanya dipahami sebagai reaksi terhadap tuntutan publik, tetapi sebagai komitmen tata kelola pemerintahan untuk memastikan proses pelayanan berjalan adaptif, efektif, dan berfokus pada kepentingan masyarakat (Kartini et al., 2020).

Responsivitas dimaknai sebagai kemampuan pemerintah dalam menyediakan program maupun layanan yang benar-benar menjawab kebutuhan serta aspirasi masyarakat secara luas (Rasdiana et al., 2021). Dalam konteks ini, kualitas birokrasi yang responsif dapat dinilai dari sejauh mana program dan kegiatan yang dijalankan selaras dengan harapan serta tanggapan masyarakat. Dalam mendukung hal tersebut, pemerintah

pada era saat ini memiliki beragam instrumen, terutama melalui pemanfaatan teknologi, guna merespons kebutuhan publik secara lebih efektif. Pasal 1 ayat (7) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, menegaskan bahwa pedoman pelayanan publik berfungsi sebagai arahan penyelenggaraan pelayanan sekaligus tolok ukur untuk menilai kualitas layanan yang menjadi tanggung jawab penyedia jasa kepada masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Bogor membuat sebuah sistem layanan konsultasi yang berbasis pada *e-government* yang diberi nama Halo Bappenda. Penerapan di sistem ini merujuk UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Aplikasi Halo Bappenda adalah salah satu bentuk Inovasi yang diterapkan oleh Pemerintah Kabupaten Bogor yang bertujuan guna membentuk pemerintahan yang baik (*good governance*) dan tata kelola pendapatan daerah yang efektif dan efisien. Sistem ini dibuat untuk memaksimalkan pelayanan konsultasi terkait pelayanan dan pemberkasan pajak bagi masyarakat di Kabupaten Bogor. Aplikasi Halo Bappenda memberikan informasi terbaru mengenai pajak di Kabupaten Bogor, seperti pembaruan peraturan, pengumuman, dan konsultasi dasar untuk wajib pajak. Sebagai perbandingan, aplikasi serupa di kota-kota lain, seperti Bandung (Aplikasi SiPajak Bandung), juga menyediakan fitur konsultasi pajak dan informasi perpajakan, namun tingkat kepuasan pengguna di Bandung cenderung lebih tinggi karena pengelolaan yang lebih baik dan dukungan teknis yang lebih memadai, seperti respons cepat dan tampilan antarmuka yang lebih ramah pengguna.

Selain itu, aplikasi seperti Coretax dari DJP (nasional) dan Tax Speed di Surabaya Barat juga menawarkan konsultasi pajak digital, namun dengan cakupan layanan yang lebih luas dan integrasi dengan sistem perpajakan nasional. Perbedaan utama terletak

pada kecepatan respon, ketersediaan fitur, serta kemudahan akses informasi, yang sering kali lebih optimal di kota-kota besar dengan dukungan teknologi yang lebih maju.

Halo Bappenda dapat dijadikan sebagai tolok ukur dalam menilai kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah, khususnya terkait sejauh mana layanan tersebut bersifat responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Sebagai bentuk legitimasi penyelenggaraan layanan tersebut, pembentukan Kanal Aduan Halo Bappenda didasarkan pada berbagai regulasi yang mengatur pelayanan publik dan sistem pemerintahan berbasis elektronik. Pembentukan Kanal Aduan Halo Bappenda didasarkan oleh Peraturan Presiden (Perpres) seperti PP No. 95/2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) mengatur teknis pelaksanaan Undang-undang. Selanjutnya, Pasal 1 ayat 7 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, Peraturan Daerah (Perda) Perda Kabupaten Bogor, seperti Perda No. 4 Tahun 2019 tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD), Perda No. 2 Tahun 2016 tentang Pajak Daerah, Peraturan Bupati No. 26 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah dan Peraturan Bupati (Perbup) Perbup No. 42 Tahun 2023 yang mengatur tata cara pelaporan data potensi pajak daerah dan retribusi daerah di tingkat desa dan kelurahan. Inovasi layanan publik seperti Halo Bappenda di Kabupaten Bogor dikembangkan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak daerah agar lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Melalui pengembangan aplikasi digital ini, Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) Kabupaten Bogor berupaya memperkuat responsivitas pemerintah daerah dengan menyediakan layanan konsultasi dan informasi pajak yang lebih mudah diakses, cepat, dan efisien. Aplikasi ini berfungsi sebagai kanal konsultasi pajak yang

memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi, menyampaikan pertanyaan, serta melakukan pengaduan secara langsung dan cepat kepada pihak Bappenda. Dengan adanya inovasi ini, diharapkan proses komunikasi antara masyarakat dan pemerintah menjadi lebih efektif, efisien, serta transparan. Pada Gambar 1.1 merupakan tampilan dari fitur chat pada aplikasi untuk melakukan konsultasi.



Gambar 1. 1 Tampilan Fitur Chat konsultasi pajak Halo Bappenda

Sumber: Aplikasi Halo Bappenda

Gambar diatas merupakan tampilan kolom chat konsultasi pajak yang ada di aplikasi halo bappenda, fitur tersebut digunakan untuk dapat mengajukan pertanyaan, kritik atau saran yang diperlukan. Bagian tengah layar terdapat dua ikon balon percakapan berwarna hijau toska dan biru, yang melambangkan komunikasi antar pengguna. Tepat di bawah ikon tersebut, terdapat tulisan “Silahkan untuk melakukan chat” yang memberikan petunjuk kepada pengguna bahwa mereka dapat memulai percakapan. Tampilan ini menunjukkan bahwa saat ini belum ada percakapan yang berlangsung. Di bagian bawah layar, terdapat bilah navigasi dengan beberapa ikon seperti beranda, dokumen, bantuan, obrolan (yang sedang aktif), dan profil. Terdapat tombol bulat ber icon tambah (+) di

pojok kanan bawah, yang digunakan untuk memulai percakapan baru. Tampilan tersebut merupakan halaman awal fitur chat dalam aplikasi Halo Bappenda yang dirancang untuk memudahkan pengguna berkomunikasi dengan layanan konsultasi pajak.

Agar pemanfaatan fitur ini berjalan secara efektif dan sesuai dengan standar pelayanan publik, Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) Kabupaten Bogor menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebagai pedoman dalam pelaksanaan layanan konsultasi pajak digital. SOP ini berfungsi untuk mengatur langkah-langkah yang harus dilakukan oleh petugas dalam menangani konsultasi masyarakat melalui fitur chat, mulai dari penerimaan pesan hingga penyampaian tanggapan. Dengan adanya SOP ini, proses pelayanan menjadi lebih terarah, transparan, dan dapat diukur kinerjanya. Tabel berikut menampilkan SOP “Konsultasi Menggunakan Fitur Chat” Tahun 2022 yang digunakan oleh Bappenda Kabupaten Bogor sebagai acuan dalam penyelenggaraan layanan konsultasi digital. Tabel di bawah ini menunjukkan SOP fitur chat untuk melakukan aduan bagi Masyarakat

Tabel 1. 1 SOP “Konsultasi Menggunakan Fitur Chat” Tahun 2022

Sumber : Di adaptasi dari website bappenda.bogorkab.go.id

N o	Masukan Kegiatan	Pelaksana	Kelengkap an	Waktu (Menit)	Output
1	Membuka aplikasi Halo Bappenda	MULAI	Smartphone /android	1–5	Masuk ke beranda Halo Bappenda
2	Mengakses fitur chat		Smartphone /android	1–5	Masuk ke tampilan fitur chat

3	Melakukan konsultasi dengan operator Halo Bappenda	SELESAI	Smartphone /android	5–15	Pertanyaan/keluhan dapat disampaikan pada saat konsultasi
---	--	---------	---------------------	------	---

Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dikeluarkan oleh Pemerintah Kabupaten Bogor melalui Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah berjudul "Konsultasi Menggunakan Fitur Chat" di aplikasi Halo Bappenda adalah dokumen yang ditampilkan. Tujuan dari SOP ini adalah untuk memberikan petunjuk kepada wajib pajak atau UPT tentang cara menggunakan fitur chat sebagai media untuk berkonsultasi tentang layanan pajak daerah. Tiga langkah utama membentuk prosedur ini: membuka aplikasi Halo Bappenda, mengakses fitur chat, dan melakukan konsultasi dengan operator. Standar operasional (SOP) menetapkan waktu konsultasi 5–15 menit, pengguna dapat menyelesaikan proses melalui perangkat smartphone atau Android dalam waktu sekitar satu hingga lima belas menit. Pertanyaan atau keluhan pengguna akan dijawab oleh petugas melalui fitur chat. Aplikasi Halo Bappenda juga menyediakan fitur rating layanan, yang berfungsi untuk menilai tingkat kepuasan pengguna terhadap penggunaan aplikasi tersebut. Dalam konteks ini pengguna akan menilai dan memberi ulasan pada aplikasi, sehingga nilai keseluruhan dari rating akan muncul nilai aplikasi pada keseluruhan. Dapat dilihat pada gambar di bawah ini :



Gambar 1.2 Jumlah Unduhan dan Rating Aplikasi Halo Bappenda

Sumber : Aplikasi Halo Bappenda pada Google Play Store diakses pada Sumber :

Website Halo Bappenda diakses pada 17 Maret 2024

Rating aplikasi Halo Bappenda yang diperoleh dari layanan yang disediakan untuk menilai kepuasan pada aplikasi, masyarakat menilai berdasarkan kepuasan terhadap penggunaan aplikasi. Hanya memperoleh nilai 2,2 dari skala 5 menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan digital tersebut tergolong rendah. Dalam konteks penilaian aplikasi berbasis layanan publik, rating pengguna menjadi salah satu indikator penting untuk menilai sejauh mana aplikasi memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat.

Platform digital seperti Google Play Store, rating diberikan oleh pengguna berdasarkan pengalaman pribadi setelah menggunakan aplikasi. Nilai rating berkisar antara 1 hingga 5, di mana angka 5 menunjukkan tingkat kepuasan tertinggi, sedangkan angka mendekati 1 menandakan ketidakpuasan pengguna. Menurut penelitian oleh Zhang & Mao (2020), rating di bawah 3,0 dianggap sebagai indikator performa aplikasi yang buruk, karena menunjukkan mayoritas pengguna memberikan ulasan negatif terhadap fungsionalitas maupun kualitas pelayanan aplikasi tersebut. Dengan demikian, rating 2,2

yang diperoleh aplikasi Halo Bappenda dapat dikategorikan sebagai rendah, sebab mencerminkan dominasi pengalaman negatif pengguna terhadap aplikasi tersebut. Hal ini diperkuat oleh data ulasan yang menunjukkan bahwa lebih dari separuh pengguna mengeluhkan aplikasi tidak dapat digunakan dengan baik, terutama dalam proses pengaduan dan penyampaian aspirasi (lihat gambar 1.3). Kondisi ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara tujuan aplikasi sebagai sarana pelayanan publik yang responsif dan mudah diakses dengan realitas di lapangan yang belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat. Dapat dilihat pada gambar 1.3 keluhan masyarakat terhadap aplikasi Halo Bappenda :



Gambar 1. 3 Keluhan kurangnya respon pada Aplikasi

Sumber : Website Halo Bappenda diakses pada 17 Agustus 2025

Pada ulasan di atas merupakan bukti dari pengguna aplikasi Halo Bappenda yang melakukan pengaduan namun tidak ada *feedback* dari pihak bappenda. Pengaduan yang

dilakukan oleh masyarakat umumnya tentang keluhan terhadap fitur chat Halo Bappenda. Salah satu kendala yang masih dihadapi pengguna adalah kesulitan pada tahap awal pelaksanaan konsultasi, terutama ketika hendak memulai layanan percakapan melalui fitur chat. Dari 20 ulasan pengguna yang tersedia, sebanyak 11 ulasan menyampaikan kritik terhadap aplikasi yang dinilai tidak dapat digunakan secara optimal. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat ketidakpuasan masyarakat terhadap aplikasi Halo Bappenda lebih dominan dibandingkan dengan kepuasan pengguna. Hal ini terjadi karena masih banyak ditemukan berbagai kendala dan hambatan yang dialami masyarakat dalam mengakses serta memperoleh layanan konsultasi dan informasi. Apabila permasalahan ini tidak segera diatasi, maka hal tersebut dapat mengakibatkan menurunnya responsivitas pemerintah daerah terhadap kebutuhan dan permasalahan masyarakat, yang pada akhirnya berpotensi menimbulkan ketidakpuasan publik secara meluas.

Situasi ini berpotensi menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan sistemnya. Keterlambatan responsivitas berpotensi mengakibatkan penurunan standar kualitas layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Dampaknya bisa memperburuk keadaan pengelolaan pajak dan mempersulit dalam melakukan registrasi pembayaran pajak mereka. Kemudian, ketidak responsifnya pemerintah dapat mengancam legitimasi mereka di mata masyarakat. Penurunan legitimasi pemerintah berimplikasi langsung pada melemahnya kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik.

Ketika pemerintah dipersepsikan tidak mampu memenuhi kebutuhan serta aspirasi masyarakat melalui aplikasi pelayanan yang disediakan, tingkat kepercayaan publik cenderung menurun. Kondisi tersebut tercermin dalam penilaian masyarakat

Kabupaten Bogor yang masih menilai sistem pelayanan pajak yang disediakan pemerintah belum sepenuhnya mampu memberikan kepuasan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Terlebih saat ini pelayanan pemerintah daerah, cenderung lambat untuk menangani proses aduan masyarakat dalam memberikan kesan bahwa pada sistem aduan saat ini yang ada hanyalah formalitas. Akibatnya, beberapa individu mungkin memanfaatkan situasi tersebut untuk meminta pembayaran tambahan agar mempercepat proses layanan yang diinginkan oleh masyarakat (Listriyanti Palangda, 2020). Berbagai regulasi yang telah disusun untuk memaksimalkan fungsi kanal aduan masyarakat seharusnya mendorong pemerintah, khususnya pemerintah daerah, agar mampu menyediakan ruang, kesempatan, serta fasilitas pendukung bagi seluruh elemen masyarakat untuk berpartisipasi dalam proses konsultasi, pengurusan berkas, dan akses terhadap informasi yang mutakhir. Upaya tersebut menjadi penting untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang responsif, efektif, dan berkualitas.

Namun, dalam implementasinya aplikasi Halo Bappenda masih menghadapi berbagai permasalahan, seperti keterbatasan akses, lambatnya respons terhadap pertanyaan masyarakat, serta kendala teknis pada sistem, termasuk munculnya bug atau kesalahan fungsi aplikasi yang menghambat kelancaran proses pelayanan. *Responsive governance* mencerminkan bentuk tata kelola pemerintahan yang menempatkan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sebagai pusat dari setiap kebijakan dan tindakan pemerintah. Pemerintahan yang responsif tidak hanya berorientasi pada efisiensi administrasi, tetapi juga pada empati, keterbukaan, dan partisipasi publik, sehingga mampu mempertahankan legitimasi serta kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Denhardt, 2007).

Penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa masalah dalam menerapkan pemerintahan responsif melalui sistem aplikasi, seperti terjadinya bug atau kesalahan fungsi pada aplikasi dan banyaknya konsultasi yang belum dijawab aplikasi Halo Bappenda. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pemerintah Kabupaten Bogor menerapkan pemerintahan responsif dan menganalisis faktor-faktor yang menghalangi proses tersebut. Pada akhirnya, hasil penelitian ini akan memberikan saran untuk membangun pemerintahan agar menjadi tempat yang responsif, serta memberikan masukan kepada pemerintah lainnya.

Peneliti menjadikan responsivitas sebagai subjek dan judul penelitian karena hal tersebut adalah komponen penting dari *Good Governance* **“Mengapa Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda Kabupaten Bogor Kurang Responsive”**.

1.2 Identifikasi Masalah

Berikut adalah beberapa Permasalahan yang ditemukan dalam Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda, diantaranya :

1. Kelengkapan fitur dalam aplikasi Halo Bppenda, menimbulkan masalah pada respons menanggapi keluhan Masyarakat dalam melakukan konsultasi pajak.
2. Belum memiliki kapasitas operator yang memadai untuk menjalankan tugas secara efektif, baik dari sisi teknis maupun administrasi, sehingga menghambat implementasi responsive governance.
3. Sosialisasi aplikasi masih kurang maksimal, sehingga masyarakat masih kurang mengetahui dalam mengakses aplikasi halo bappenda.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan penelitian ini dibuat berdasarkan latar belakang, yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimanakah *Responsive Governance* dalam menangani Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda Kabupaten Bogor?
2. Apakah faktor penghambat dan pendorong penerapan *Responsive Governance* pada Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda Kabupaten Bogor?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan pada rumusan masalah diatas, peneliti memiliki tujuan dalam penulisan sebagai berikut :

1. Mengidentifikasi dan menganalisis *Responsive Governance* dalam menangani Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda Kabupaten Bogor.
2. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor penghambat dan pendorong penerapan *Responsive Governance* pada Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda Kabupaten Bogor.

1.5 Manfaat penelitian

Manfaat sebuah penelitian menjadi tolak ukur tujuan penelitian tersebut. Dengan melihat latar belakang, rumusan masalah, hingga tujuan penelitian, maka diharapkan bermanfaat bagi semua pihak, diantaranya:

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk memperkaya ilmu serta pengalaman bagi peneliti. Selain itu, memperdalam ilmu administrasi publik khususnya penerapan e-government dan good governance. Dengan demikian, peneliti

mampu mengetahui metode dan teori teori yang digunakan sebagai acuan untuk dapat dibandingkan dengan penelitian yang lain.

2. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bermanfaat guna memberikan pengetahuan baru terkait dengan proses dan pelaksanaan aplikasi *E-Government* yakni Halo Bapenda dalam menerapkan instrumen-instrumen responsive government.

3. Bagi Pemerintah

Penelitian ini memiliki manfaat sebagai penyedia pandangan baru dan solusi yang berasal dari pihak eksternal organisasi bentuk implementasi fitur Halo Bappenda Kabupaten Bogor menerapkan instrumen-instrumen Responsive Governance.

1.6 Kerangka Penelitian

1.6.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti/ Tahun	Tujuan Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Leandra Regina Gonçalves (2021)	Mengevaluasi proses tata kelola responsif dalam upaya konservasi dan penggunaan berkelanjutan keanekaragaman hayati di luar yurisdiksi nasional (BBNJ) melalui analisis sepuluh tahun pertemuan Kelompok Kerja Informal Ad Hoc.	Kerangka kerja <i>Action Cycle/Structural Context</i> (AC/SC) yang didasarkan pada konsep tata kelola responsif, di mana pengambil keputusan merespons masalah daripada mencegahnya.	Analisis dokumen (<i>desktop analysis</i>), termasuk tinjauan dokumen resmi dari pertemuan, laporan dari organisasi internasional, dan laporan dari organisasi non-pemerintah lingkungan (ENGOS).	Tata kelola BBNJ dibentuk sebagai tanggapan terhadap masalah yang muncul. Sangat dipengaruhi oleh persepsi manusia terhadap sinyal tertentu dan posisi kekuasaan para aktor yang terlibat, karena sifatnya bersifat problem-driven. Perjanjian yang dibuat mungkin kurang fleksibel dan hanya dapat menangani masalah lingkungan secara parsial, sehingga tidak sepenuhnya menyelesaikan masalah inti. Oleh karena itu, tanpa perubahan yang signifikan pada struktur, mekanisme, dan komitmen para aktor yang terlibat, tata kelola tersebut dapat tetap tidak efektif dalam beberapa aspek.
2	Kurniawan, T., Astuti, P., dan Susanto, T.D.(2020)	Menganalisis implementasi pemerintahan	Responsif menurut Denhardt dan Denhardt (2007) menekankan	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menyatakan bahwa aplikasi yang memungkinkan akses informasi dan partisipasi

No	Peneliti/ Tahun	Tujuan Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		responsif dengan melihat praktik e-pemerintahan di Indonesia.	bahwa pemerintah responsif menekankan tugasnya sebagai pelayan masyarakat daripada pengendali.		masyarakat meningkatkan responsif pemerintahan.
3	Rohman, A., dan Pratikno(2023)	Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana pemerintah responsif berkontribusi pada pembangunan berkelanjutan di Indonesia.	Morse (2010) menekankan pada kemampuan pemerintah untuk memfasilitasi kolaborasi berbagai pemangku kepentingan dalam menciptakan nilai publik.	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pemerintahan responsif yang melibatkan partisipasi, akuntabilitas, dan koordinasi antara berbagai pihak membantu mencapai tujuan pembangunan berkelanjutan.
4	Arief Dharmawan, Retno Sunu Astuti,	peneliti berupaya mendorong percepatan reformasi birokrasi	Menggunakan teori Responsivitas (Dwiyanto, 2002).	Metode deskriptif kualitatif menggunakan data sekunder, seperti dokumen, jurnal penelitian sebelumnya, dan regulasi terkait.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Gub Report berhasil mendorong responsivitas pemerintah di Jawa Tengah, dengan sebagian besar keluhan

No	Peneliti/ Tahun	Tujuan Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
	dan Teguh Yuwono (2023)	dengan memanfaatkan inovasi pelayanan publik yang lebih dinamis, serta memperluas penerapan model pelayanan tersebut hingga ke tingkat Pemerintah Kabupaten dan Kota di seluruh Jawa Tengah.	pemerintah diukur berdasarkan kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi, memprioritaskan, dan mengembangkan kebutuhan masyarakat dalam berbagai program layanan		masyarakat telah dijawab dan ditindaklanjuti oleh SKPD terkait.
<u>5</u>	E. Lianne Visser (2021)	Memberikan pemahaman tentang praktik sehari-hari tata kelola responsif, termasuk negosiasi,	Menggunakan pendekatan teori praktik (practice-theoretical approach) yang menekankan bahwa kehidupan sosial dan	Menggunakan kerangka Nicolini untuk "zooming in and out" guna memahami aktivitas kerja secara rinci dan hubungannya dengan proses organisasi	Studi ini menekankan pentingnya memahami peran pertemuan dalam tata kelola responsif dan hubungan antara praktik mikro dan pengaturan struktural. Tata kelola responsif adalah praktik yang tujuan, pragmatis, kontingen, dan diperdebatkan.

No	Peneliti/ Tahun	Tujuan Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		eksperimen, dan penyesuaian untuk memastikan fleksibilitas, pembelajaran, dan peningkatan berkelanjutan.	administratif terus diproduksi melalui tindakan dan interaksi berulang		
<u>6</u>	Muhammad Misbahul Falah, dkk.(2024)	Mengukur kualitas pelayanan aplikasi PBB Mobile di Kabupaten Bogor	Teori kualitas layanan (SERVQUAL)	Deskriptif kuantitatif dengan kuesioner/angket (skala Likert)	Kualitas pelayanan aplikasi dinilai baik, namun ada potensi perbaikan pada fitur pembayaran.
<u>7</u>	Rizal Mustakim, (2023)	Menganalisis implementasi <i>responsive governance</i> melalui Sistem Informasi Dokumentasi dan Informasi Publik Online (SI DIPO)	Menurut Dwiyanto (2008), tata kelola responsif memerlukan keterbukaan informasi, kemudahan akses, dan partisipasi masyarakat	Deskriptif kualitatif: observasi, wawancara, telaah dokumen	Layanan SI DIPO menunjukkan kinerja yang cukup baik dalam aspek responsiveness dan inovasi, dengan kemampuan merespons permintaan informasi secara online maupun offline. Namun, aspek partnership dan evaluasi masih lemah, karena kemitraan hanya terbatas pada pihak internal dan belum ada evaluasi rutin.

No	Peneliti/ Tahun	Tujuan Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		di RSUD Sultan Imannudin.	dalam pengambilan keputusan.		Faktor penghambat utama meliputi serangan siber, ketiadaan standar layanan, dan domain website yang kurang ramah pengguna. Di sisi lain, dukungan pimpinan, kapasitas SDM, dan ketersediaan sarana-prasarana menjadi faktor pendorong dalam pengembangan layanan ini.
<u>8</u>	Annisa Putri Fernanda,(2023)	Mengevaluasi penerapan <i>responsive governance</i> melalui aplikasi SAKPOLE di SAMSAT Kota Semarang II.	<i>Responsive governance</i> dari (UNDP 2015) : Aspek <i>Responsive governance</i> diantaranya adalah: 1.Multichannel service delivery and eparticipation 2. Engaged citizens and empowered communities 3.Competent, diverse and ethical public servants	Menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan teknik wawancara, dokumentasi, dan observasi. Informan utama adalah pejabat SAMSAT dan masyarakat pengguna. Validitas data diperkuat melalui triangulasi sumber	Aplikasi SAKPOLE menunjukkan implementasi <i>responsive governance</i> melalui peningkatan kecepatan layanan, transparansi, dan kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Namun, masih terdapat kendala seperti keterbatasan literasi digital dan ketimpangan infrastruktur teknologi.

No	Peneliti/ Tahun	Tujuan Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
			4.Responding efficiently and effectively to people's needs		
<u>9</u>	Ahmad Dhani, (2025)	Mengevaluasi penerapan <i>responsive governance</i> pada aplikasi kanal aduan Sapa Mbak Ita di Kota Semarang.	Teori tata kelola oleh UNDP (2015) untuk mengukur implementasi tata kelola responsif.	Deskriptif kualitatif	Aplikasi Sapa Mbak Ita telah meningkatkan akses dan partisipasi publik dalam penyampaian aduan, namun masih belum optimal dalam hal kecepatan dan kualitas tindak lanjut.
<u>10</u>	Aulia Audrey Al Fahri, (2024)	Menganalisis implementasi <i>responsive governance</i> pada portal Semarang Satu Data di	Menggunakan teori Dwiyanto (2017) : 1. Kemampuan birokrasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, 2. Menyusun agenda dan	Deskriptif kualitatif, menggunakan wawancara dengan informan dari Diskominfo Kota Semarang dan pihak eksternal.	Portal Semarang Satu Data belum optimal mendukung <i>responsive governance</i> ; kurang fitur dua arah, sosialisasi rendah, pelayanan belum cepat dan tepat waktu, serta keterlibatan masyarakat

No	Peneliti/ Tahun	Tujuan Penelitian	Teori Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
		Diskominfo Kota Semarang.	prioritas pelayanan, 3. Mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat		

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi publik seperti administrasi lainnya yang dilakukan untuk kepentingan umum. Sebelum kita membahas lebih dalam tentang pemahaman administrasi publik, akan bermanfaat untuk mencoba dan melihat bagaimana penulis yang berbeda telah mencoba untuk mendefinisikan apa itu administrasi. Marx mendefinisikan administrasi sebagai tindakan yang dilakukan dalam mengejar tujuan yang disadari, melibatkan penataan urusan secara sistematis dan penggunaan sumber daya yang terukur untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Menurut Ahli Woodrow Wilson (1887) dikenal sebagai salah satu pendiri disiplin administrasi publik dengan esainya "The Study of Administration" menekankan perlunya pemisahan antara politik dan administrasi untuk menciptakan birokrasi yang efisien dan tidak memihak. Administrasi publik adalah berfokus pada bagaimana pemerintah membuat dan menerapkan kebijakan. Teori ini menekankan bahwa birokrasi sangat penting untuk menjalankan tugas negara, termasuk memberikan pelayanan publik. Dalam (Aulia Audrey, 2023) mengutip Janet Denhardt & Robert Denhardt, Salah satu masalah penting dalam administrasi publik adalah pelayanan publik, yang mencakup penanganan urusan publik, penyediaan layanan publik, dan penyediaan layanan yang adil dan tidak diskriminatif. Lebih lanjut hal ini sesuai dengan kebutuhan negara modern untuk lebih terlibat dalam mekanisme politik dan mengakui pentingnya masalah yang mempengaruhi empati dan perasaan publik untuk memungkinkan mobilisasi sosial dan politik (Stoker, 2004).

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Perkembangan paradigma administrasi publik saat ini membawa dampak signifikan terhadap perubahan makna dan pemahaman mengenai nilai-nilai dasar yang mendasari berbagai aspek dalam administrasi publik. Menurut Nicholas Henry (2004)

yang dikutip dalam penelitian Retno Sunu Astuti dan Hardi Warsono (2020), terdapat enam paradigma utama dalam administrasi negara atau publik yang perlu dipahami sebagai berikut:

1. Dikotomi politik dan administrasi (19000- 1926)

Lokus pemerintahan yang merujuk pada kedudukan kekuasaan di tingkat negara bagian, merupakan titik fokus utama dalam paradigma ini. Dalam konteks administrasi publik, pemerintah menjalankan dua fungsi utama, yaitu fungsi politik dan fungsi administratif. Fungsi politik berhubungan erat dengan peran pemerintah dalam merumuskan kebijakan publik serta memenuhi kebutuhan strategis negara. Sebaliknya, fungsi administratif berkaitan dengan pelaksanaan kebijakan dan peraturan perundang-undangan yang telah dirumuskan. Kedua fungsi ini memiliki karakteristik yang berbeda secara fungsional, sehingga perlu dipisahkan dengan tegas dalam praktik penyelenggaraan pemerintahan. Pemisahan ini penting untuk menjaga efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas dalam tata kelola pemerintahan.

2. Prinsip-prinsip administrasi (1927-1937)

Salah satu konsep administrasi yang paling berpengaruh dikembangkan oleh Charles C. Churchman dan Lyndall Urwick, yang dikenal dengan akronim POSDCORB merujuk pada tahapan perencanaan (*Planning*), pengorganisasian (*Organizing*), penyusunan staf (*Staffing*), pengarahan (*Directing*), pelaporan (*Reporting*), dan penganggaran (*Budgeting*). Paradigma ini menekankan pentingnya fokus terhadap fungsi-fungsi utama administrasi dibandingkan dengan konteks spesifik atau "situs" pelaksanaannya. Prinsip-prinsip administrasi publik yang berkembang saat ini menunjukkan bahwa konsep

POSDCORB bersifat universal dan dapat diterapkan dalam berbagai konteks kelembagaan terlepas dari fungsi, lingkungan, misi, maupun struktur organisasionalnya. Selain itu, konsep ini juga menyediakan indikator-indikator yang dapat digunakan untuk mendorong perbaikan dan efisiensi dalam praktik administrasi.

3. Administrasi Negara sebagai ilmu politik (1950-1970)

Paradigma administrasi publik kontemporer menaruh penekanan yang kuat pada *lokus* tertentu, khususnya birokrasi pemerintahan, serta pada bidang-bidang kepentingan yang spesifik. Fokus ini mencerminkan pergeseran dari pendekatan universal menuju pendekatan kontekstual yang lebih memperhatikan dinamika institusional dan sektoral. Paradigma tersebut juga merupakan upaya untuk menafsirkan ulang hubungan antara ilmu politik dan manajemen negara, dengan tujuan membangun pemahaman yang lebih integratif mengenai peran dan fungsi administrasi publik dalam sistem pemerintahan modern.

4. Administrasi Negara sebagai manajemen (1954-1970)

Paradigma ini merupakan hasil dari kritik langsung terhadap sebelumnya yang berpendapat bahwa administrasi negara tidak bisa dipandang sebagai suatu subjek sekunder dari ilmu politik dalam mencari sebuah alternatif, yang tampaknya hal ini menjadi disiplin utama, ilmu administrasi, dan dipilih sebagai arah yang dituju.

5. Administrasi Negara sebagai administrasi negara (1970- sekarang)

Paradigma ini menyoroti peran penting perhatian dalam menghubungkan secara fundamental antara tempat (*lokus*) dan sasaran (*fokus*) dalam penyelenggaraan

negara. Dengan demikian, teori organisasi, analisis kebijakan publik yang diterapkan, administrasi, serta strategi manajemen menjadi sorotan utama. Saat ini, urusan publik dan pemerintahan menjadi lokus normatif yang ditekankan.

6. Governance (1990-sekarang)

Paradigma administrasi publik saat ini mencerminkan adanya transformasi menuju proses pemerintahan yang lebih modern dan partisipatif. Dalam perumusan kebijakan publik, peran tidak lagi didominasi secara eksklusif oleh pemegang kekuasaan atau aktor negara semata, melainkan melibatkan kolaborasi yang lebih luas dengan warga negara dan berbagai kelompok masyarakat sipil. Hubungan antar sektor termasuk antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat menjadi kunci dalam penyediaan layanan publik yang efektif. Dalam konteks ini, peran pemerintah bergeser dari sebagai pelaksana utama menjadi fasilitator, pengarah, dan pengatur dalam proses penyelenggaraan negara.

Penelitian ini masuk pada konsep governance, bertransformasi menuju pemerintahan yang modern dan partisipatif. Penerapan konsep *governance* dalam Aplikasi Halo Bappenda Kabupaten Bogor tidak hanya berfungsi sebagai layanan konsultasi semata, tetapi juga berperan sebagai pemicu terbentuknya ekosistem yang mendorong partisipasi berbagai pihak dalam proses pembayaran pajak. Konsep *governance* sendiri merujuk pada penyelenggaraan kebijakan publik yang melibatkan berbagai aktor, termasuk pemerintah, masyarakat, sektor swasta, dan pemangku kepentingan lainnya.

1.6.4 Governance

R.A.W. Rhodes (1996) memperkenalkan konsep "The New Governance", yang menekankan pentingnya jaringan dalam pengelolaan urusan publik dan kemitraan antara pemerintah, sektor swasta, dan masyarakat sipil. Dibandingkan dengan administrasi publik, konsep governance lebih luas dan mencakup proses pengambilan keputusan dan bagaimana keputusan tersebut diterapkan. Tata kelola pemerintahan yang baik tidak dapat dibatasi pelaksanaan regulasinya sehingga mencakup semua elemen yang ada. Perkembangan studi *Governance* telah meluas hingga mencakup lembaga-lembaga informal, yang menyoroti peran perwakilan pemerintah dalam penyelesaian sengketa non-litigasi di tingkat desa (Astuti, R. S., & Warsono, H. 2020).

Kedua teori tersebut menekankan bahwa tata kelola pemerintahan modern telah berubah dari pendekatan birokratis hirarkis ke pendekatan yang melibatkan lebih banyak orang dan bekerja sama. Sementara Astuti dan Warsono berpendapat bahwa, khususnya di lingkungan lokal, pemerintahan juga harus melibatkan lembaga informal, Rhodes menekankan pentingnya jejaring aktor dalam pengelolaan urusan publik. Kedua perspektif ini membantu kita memahami bahwa keterlibatan berbagai pihak, baik formal maupun informal, dalam menciptakan kebijakan dan solusi yang memenuhi kebutuhan masyarakat sangat penting untuk keberhasilan tata kelola.

Dalam Dwiyanto mengutip dari Retno Sunu & Hardi warsono (2020:15) isu dari studi *governance* pada dimensi proses yang dimana mencoba menjelaskan bagaimana berbagai unsur dan lembaga memberi respons terhadap berbagai masalah publik yang muncul di lingkungannya. United Nations Development Program (UNDP, 2015) mendefinisikan *governance* sebagai pelaksanaan wewenang di bidang ekonomi, politik, dan administrasi untuk mengatur berbagai urusan negara di semua tingkatan. Konsep tata kelola ini mencakup mekanisme, proses, dan lembaga-lembaga yang

memungkinkan warga negara serta kelompok-kelompok masyarakat menyampaikan kepentingan mereka, menjalankan hak-hak hukum, memenuhi kewajiban, dan mengatasi perbedaan di antara mereka.

1.6.5 Good Governance

Dalam hal ini pun UNDP sejak tahun 1980-an telah menggunakan prinsip “*good Governance*”, prinsip ini muncul karena adanya pandangan yang serius terhadap kasus-kasus korupsi dan tidak adanya partisipasi publik. Berikut merupakan kunci *good governance* menurut UNDP :

1. Partisipasi (Participation)

Prinsip utama dari pemerintahan yang baik adalah partisipasi. Dalam pemerintahan, partisipasi berarti masyarakat terlibat secara aktif dalam proses pembuatan, pelaksanaan, dan evaluasi kebijakan publik. Partisipasi dapat dilakukan secara langsung melalui forum diskusi, musyawarah, atau audiensi publik, atau secara tidak langsung melalui perwakilan dalam organisasi masyarakat sipil atau lembaga legislatif. Dengan partisipasi yang aktif, masyarakat dapat menyuarakan kebutuhan, keinginan, dan kritiknya terhadap kebijakan pemerintah. Dengan partisipasi publik, kebijakan yang dibuat akan lebih tepat sasaran, adil, dan dapat diterima oleh semua orang.

2. Transparansi (Transparency)

Transparansi mengacu pada transparansi pemerintah dalam menjalankan fungsinya. Hal ini mencakup menyediakan informasi yang akurat, menyeluruh, dan mudah diakses oleh semua orang. Informasi ini dapat mencakup data tentang kebijakan, penggunaan

anggaran, aturan pelayanan publik, dan hal-hal lain yang penting bagi masyarakat umum. Kepercayaan muncul antara pemerintah dan rakyat melalui transparansi. Karena publik memiliki kemampuan untuk mengawasi, keterbukaan akan mengurangi kemungkinan praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.

3. Akuntabilitas (Accountability)

Akuntabilitas berarti bahwa setiap aktor dalam pemerintahan baik pejabat publik, lembaga, maupun pegawai pemerintah bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang dilakukan selama menjalankan fungsinya. Konsep ini menjamin bahwa otoritas digunakan dengan cara yang sah, adil, dan dapat dipertanggungjawabkan. Pemerintah yang akuntabel tidak hanya melaporkan hasil; mereka juga melaporkan bagaimana proses pengambilan kebijakan dilakukan dan apa yang dipertimbangkan. Selain itu, akuntabilitas mencakup evaluasi kinerja dan sanksi untuk pelanggaran.

4. Responsivitas (Responsiveness)

Dalam konteks good governance, ini merujuk pada seberapa cepat, tepat, dan memadai pemerintah atau lembaga publik menangani keluhan dan kebutuhan masyarakat. Prinsip ini mengatakan bahwa kebijakan, program, dan pelayanan publik harus diprioritaskan untuk kepentingan warga daripada hanya mengikuti prosedur birokrasi. Tidak hanya responsivitas yang ditunjukkan melalui respons yang cepat terhadap kritik atau permintaan publik, tetapi juga kualitas solusi yang diberikan. Pemerintah yang responsif adalah pemerintah yang mendengarkan suara rakyatnya, menyadari masalah nyata mereka, dan segera mengambil tindakan. Hal ini meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan memperkuat legitimasi proses pengambilan keputusan.

5. Efektivitas dan Efisiensi (Effectiveness and Efficiency)

Pemerintah yang baik bekerja dengan baik dan efisien. Efisiensi mengacu pada penggunaan sumber daya (anggaran, tenaga, dan waktu) secara optimal dan tidak boros, sedangkan efisiensi merujuk pada kemampuan pemerintah untuk mencapai tujuan pembangunan dan menyediakan pelayanan publik sesuai kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik harus diberikan secara cepat, tepat, dan hemat biaya melalui sistem birokrasi pemerintah yang ramping, sistematis, dan tidak berbelit-belit.

6. Penegakan Hukum (Rule of Law)

Prinsip ini menunjukkan bahwa supremasi hukum sangat penting dalam tata kelola pemerintahan. Hukum yang adil, tidak diskriminatif, dan independen harus menjadi dasar pemerintahan yang baik. Tidak ada orang di atas hukum, termasuk pejabat tinggi negara. Perlindungan hak asasi manusia dan keadilan sosial juga merupakan bagian dari penegakan hukum. Hukuman harus dilakukan tanpa tekanan politik, suap, atau pengaruh kelompok tertentu.

7. Keadilan dan Inklusivitas (Equity and Inclusiveness)

Orang miskin, perempuan, anak-anak, dan penyandang disabilitas adalah kelompok yang rentan yang harus dilindungi oleh pemerintahan yang baik. Semua pihak harus memiliki akses yang sama ke pengambilan keputusan, pelayanan publik, dan sumber daya. Prinsip-prinsip ini diperlukan untuk pembangunan, jika tidak, kesenjangan sosial akan meningkat dan keuntungan hanya akan diperoleh oleh kelompok tertentu. Oleh karena itu, pemerintah harus memastikan bahwa keuntungan pembangunan didistribusikan secara merata dan adil.

1.6.6 Responsive Governance

Responsivitas merupakan kemampuan pemerintah untuk menunjukkan keselarasan antara program dan kegiatan serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat (Hormon, 1995 dalam Ramdani et. al 2015) Pemerintahan yang responsif menggambarkan sejauh mana pemerintah mampu memperhatikan aspirasi masyarakat serta mengambil tindakan yang selaras dengan kebutuhan tersebut. Hal ini bertujuan agar kebijakan publik maupun lembaga negara tidak hanya menjawab kebutuhan warga, tetapi juga tetap menjamin perlindungan terhadap hak-hak mereka. Pemerintah semakin dituntut untuk lebih responsif terhadap warga negaranya sehingga warga negara dapat memiliki pengaruh langsung terhadap administrasi dan kebijakan publik (Bingham at al2005 dalam Fernanda, 2023:33). Pemerintah perlu membangun mekanisme yang inklusif dan efektif sehingga mampu membuka ruang partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan di tingkat lokal. Terhambatnya responsivitas pemerintah sering kali disebabkan oleh lambatnya aliran komunikasi dan informasi yang seharusnya bisa diakses warga. Menurut Eom et al (2018), hal ini menjadi salah satu penghambat utama.

Penggunaan internet dan sosial media sebagai media baru untuk berkomunikasi antara masyarakat dan pemerintah memiliki efek yang signifikan terhadap keduanya. Kecepatan responsivitas pada Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak *Halo Bappenda* memiliki peran strategis dalam mewujudkan prinsip *Responsive Governance* di Kabupaten Bogor. Sebagai kanal resmi yang memfasilitasi konsultasi dan penyampaian aspirasi masyarakat terkait pajak daerah, kemampuan aplikasi dalam merespons pertanyaan, keluhan, atau permintaan informasi secara cepat menjadi indikator penting dari kualitas pelayanan publik. Respons yang cepat tidak hanya meningkatkan kepuasan dan kepercayaan wajib pajak, tetapi juga mencerminkan komitmen

pemerintah daerah dalam menghadirkan tata kelola yang adaptif, partisipatif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, kecepatan responsivitas tidak sekadar aspek teknis, melainkan merupakan wujud implementasi nilai-nilai *good governance*, di mana transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan prima dapat terwujud melalui pemanfaatan teknologi digital yang efektif.

Menurut United Nations Development Programme (UNDP), penting bagi pemerintahan untuk membangun lembaga yang responsif dan akuntabel di setiap tingkatan, guna mendorong partisipasi masyarakat yang aktif serta menumbuhkan rasa memiliki terhadap berbagai keputusan penting. Menurut D'Osborne (2003), *Responsive Governance* mengutamakan pemenuhan berbagai kebutuhan warga negara sebagai prioritas utama, sekaligus meningkatkan kapasitas pelayanan publik agar dapat memberikan layanan yang lebih baik kepada masyarakat. Penilaian responsivitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik memerlukan beberapa indikator yang digunakan sebagai acuan.

Adapun indikator responsivitas menurut (Zeithaml, et. al dalam Hardiansyah, 2011) sebagai berikut :

- 1) Kemampuan Merespon Masyarakat,
- 2) Kecepatan Melayani,
- 3) Ketepatan Melayani,
- 4) Kecermatan Melayani,
- 5) Ketepatan Waktu Pelayanan, dan
- 6) Kemampuan menanggapi Keluhan.

Selain indikator tersebut, studi yang dilakukan (Hood dan Margetts dalam Mustakim R et. al, 2023) menunjukkan bahwa terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penerapan *Responsive Governance* berbasis aplikasi digital.

A. Faktor Pendukung :

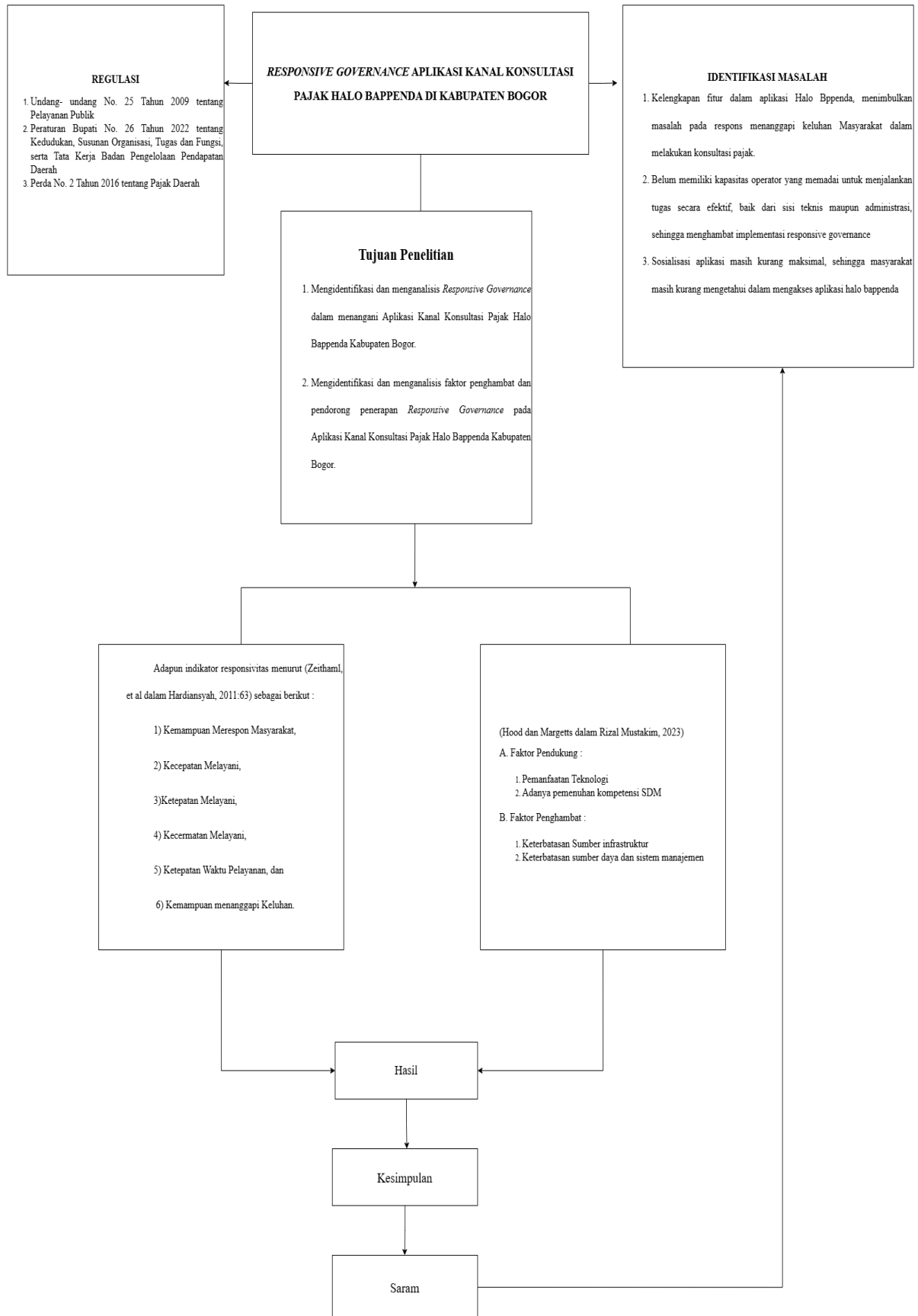
1. Pemanfaatan Teknologi
2. Adanya pemenuhan kompetensi SDM

B. Faktor Penghambat :

1. Keterbatasan Sumber infrastruktur
2. Keterbatasan sumber daya dan sistem manajemen

Dengan banyaknya saluran yang tersedia bagi warga untuk berinteraksi dengan lembaga pemerintah, tren penggunaan aplikasi telah membantu masyarakat mendapatkan pelayanan publik yang lebih mudah. Responsivitas memiliki peran penting dalam pelayanan publik karena menunjukkan sejauh mana organisasi mampu memahami kebutuhan masyarakat, merancang agenda serta menetapkan prioritas layanan, dan mengembangkan program pelayanan publik yang selaras dengan kebutuhan serta harapan masyarakat (Dilulio, 1994) dalam Dwiyanto 2018. Organisasi yang tingkat responsivitasnya rendah cenderung menunjukkan kinerja yang buruk (Osborne & Plastrik, 1997) dalam Dwiyanto 2018.

1.7 Kerangka Penelitian



1.8 Definisi Operasional

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengkaji masalah yang berkaitan dengan *Responsive Governance* melalui aplikasi Halo Bappenda Kabupaten Bogor. Selanjutnya, peneliti akan mengkaji faktor pendorong dan faktor penghambat pengelolaan responsif melalui aplikasi tersebut, yang meliputi:

a) *Responsive Governance* Halo Bappenda Kabupaten Bogor

Responsivitas adalah kemampuan organisasi publik untuk menanggapi kebutuhan, aspirasi, dan keluhan masyarakat secara efektif. Responsivitas diukur melalui kecepatan, ketepatan, kecermatan, serta kemampuan memberikan tanggapan yang sesuai terhadap permasalahan wajib pajak di aplikasi Halo Bappenda. Fenomena yang diamati meliputi:

1. kemampuan merespon masyarakat,
2. kecepatan melayani,
3. ketepatan melayani,
4. kecermatan melayani,
5. ketepatan waktu pelayanan, dan
6. kemampuan menanggapi keluhan.

b) Faktor penghambat dan faktor pendorong *Responsive Governance* pada Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda Kabupaten Bogor. Fenomena yang diamati meliputi

1. Faktor Pendukung :

- a. Pemanfaatan Teknologi pada Bappenda Kabupaten Bogor
- b. Adanya pemenuhan kompetensi SDM pada Bappenda Kabupaten Bogor

2. Faktor Penghambat :

- a. Keterbatasan Sumber infrastruktur pada Bappenda Kabupaten Bogor

b. Keterbatasan sumber daya dan sistem manajemen pada Bappenda
Kabupaten Bogor

Tabel 1. 2 Fenomena Penelitian

No	Fenomena	Sub Fenomena	Gejala	Sub Gejala
1	Responsivitas organisasi publik penyelenggaraan aplikasi Halo Bappenda	• Kemampuan merespon masyarakat • Kecepatan melayani wajib pajak melalui aplikasi • Ketepatan melayani sesuai kebutuhan wajib pajak • Kecermatan melayani (minim kesalahan dalam jawaban/pelayanan) • Ketepatan waktu pelayanan (sesuai standar waktu yang ditentukan) • Kemampuan menanggapi keluhan wajib pajak secara solutif	1. Petugas cepat menanggapi pertanyaan. 2. Layanan dilakukan tanpa menunggu lama. 3. Informasi atau jawaban yang diberikan sesuai dengan pertanyaan dan kebutuhan. 4. Proses pelayanan dilakukan dengan teliti dan meminimalkan kesalahan input atau informasi. 5. Penyelesaian pelayanan dilakukan sesuai standar oprasional prosedur (SOP) yang berlaku. 6. Keluhan masyarakat	• Balasan pesan atau konsultasi diterima dalam waktu singkat. • Tersedia fitur <i>auto-reply</i> atau admin aktif dalam jam kerja. • Pengguna merasa diperhatikan dan ditanggapi dengan sopan. • Tidak ada antrian digital yang panjang • proses verifikasi dan penyediaan informasi dilakukan dengan cepat • jawaban kepada wajib pajak diberikan dalam hitungan menit atau jam. • Petugas mampu

			ditanggapi dengan solusi yang jelas dan tindak lanjut yang cepat.	memahami konteks permasalahan wajib pajak. ● Tidak terjadi kesalahan dalam pemberian data atau instruksi. ● Masyarakat mendapatkan solusi yang relevan. ● Data wajib pajak diverifikasi sebelum dikirimkan. ● Admin memeriksa ulang jawaban sebelum dikirim. ● Keluhan terkait kesalahan layanan sangat jarang muncul. ● Aplikasi menunjukkan estimasi waktu pelayanan yang akurat. ● Tidak terjadi keterlambatan penyelesaian layanan. ● Pengguna mendapatkan notifikasi waktu
--	--	--	--	---

				selesai pelayanan. ● Adanya kanal pengaduan khusus dalam aplikasi. ● Keluhan direspon maksimal dalam 1x24 jam. ● Pengguna menerima umpan balik dan laporan penyelesaian.
2	Faktor penghambat dan faktor pendorong aplikasi Halo Bappenda Kabupaten Bogor	Faktor Pendukung : ● Pemanfaatan Teknologi pada Bappenda Kabupaten Bogor ● Adanya pemenuhan kompetensi SDM pada Bappenda Kabupaten Bogor Faktor Penghambat : ● Keterbatasan Sumber infrastruktur pada Bappenda Kabupaten Bogor ● Keterbatasan sumber daya dan sistem manajemen pada Bappenda Kabupaten Bogor	Faktor Pendukung : 1. Pemanfaatan sistem digital untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan pajak daerah. 2. Pegawai memiliki kemampuan teknis dan komunikasi dalam pengelolaan layanan digital. Faktor Penghambat 1. Keterbatasan sarana dan prasarana penunjang sistem aplikasi. 2. Manajemen	Faktor Pendukung ● Aplikasi mudah diakses melalui berbagai perangkat (ponsel/komputer). ● Adanya fitur interaktif seperti chat, tracking, dan notifikasi layanan. ● Data terintegrasi dengan sistem Bappenda lainnya. ● Pegawai rutin mengikuti pelatihan teknologi informasi. ● Petugas memiliki kemampuan komunikasi publik yang baik. ● Adanya pembagian

			sumber daya manusia dan sistem kerja belum optimal.	tugas yang jelas dalam pengelolaan aplikasi. Faktor Penghambat ● Server sering mengalami gangguan atau down time. ● Jaringan internet di beberapa wilayah masih tidak stabil. ● Tidak semua masyarakat memiliki perangkat yang mendukung aplikasi. ● Jumlah admin atau operator aplikasi masih terbatas. ● Sistem monitoring responsivitas secara berkala. ● Koordinasi lintas bidang dalam pengelolaan aplikasi belum maksimal.
--	--	--	--	---

1.9 Argumen Penelitian

Kemajuan teknologi informasi mendorong transformasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam pelayanan perpajakan di tingkat daerah. Pemerintah Kabupaten Bogor melalui Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) berupaya menjawab tantangan ini dengan meluncurkan aplikasi kanal konsultasi pajak “Halo BAPPENDA”, sebagai bagian dari upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang lebih terbuka, responsif, dan partisipatif sesuai prinsip *responsive governance*.

Responsivitas governance memegang peran penting dalam mempertahankan legitimasi dan kepercayaan publik terhadap pemerintah, karena pemerintahan yang responsif menekankan peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat, bukan sebagai pengendali. Pemerintah harus tanggap terhadap kebutuhan dan kepentingan warga negara, bukan hanya fokus pada efisiensi dan hasil semata (Denhardt, 2007). Penelitian menunjukkan bahwa ada beberapa masalah dalam menerapkan pemerintahan responsif pada sistem aplikasi, seperti banyaknya kendala pada aplikasi dan banyaknya konsultasi yang belum dijawab. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pemerintah Kabupaten Bogor menerapkan pemerintahan responsif dan menganalisis faktor-faktor yang menghalangi proses tersebut.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menjadi penting untuk menganalisis secara kritis penerapan *Responsive Governance* dalam aplikasi Halo BAPPENDA. Tujuannya adalah untuk mengkaji apakah prinsip-prinsip seperti responsivitas, efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas benar-benar terefleksi dalam aplikasi tersebut, serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambat yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan publik berbasis digital. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata bagi upaya perbaikan sistem pelayanan pajak

daerah serta penguatan kapasitas pemerintahan daerah dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima dan berbasis teknologi informasi.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian kualitatif menurut Creswell & Poth (2018) bertujuan untuk memahami suatu fenomena dari perspektif individu atau kelompok dengan mengumpulkan data berupa kata-kata, gambar, atau objek. Analisis data kualitatif dilakukan secara naratif atau tematik untuk menggali makna, konteks, dan kompleksitas pengalaman yang diteliti. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mendeskripsikan, menafsirkan, dan memahami masalah sosial atau kemanusiaan secara mendalam berdasarkan interpretasi dan pandangan partisipan. Analisis tematik mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dalam data, sementara analisis naratif fokus pada struktur dan isi cerita atau pengalaman yang disampaikan partisipan. Pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus adalah cara penelitian yang menggambarkan dan memahami suatu fenomena secara mendalam dalam konteks nyata.

Peneliti mengumpulkan data kualitatif dari berbagai sumber tentang kasus tertentu, kemudian menyajikan hasilnya dalam bentuk deskripsi kaya dan detail tanpa mencari hubungan sebab-akibat. Metode ini fokus pada pemahaman mendalam pengalaman dan konteks sosial kasus yang diteliti untuk memberikan gambaran utuh dan jelas mengenai situasi atau peristiwa yang sedang dipelajari.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus karena keduanya berfokus pada deskripsi dan pemahaman fenomena. Fenomena yang

menjadi fokus penelitian adalah pembuatan Aplikasi Halo Bappenda sebagai bagian dari implementasi *Responsive Governance* di Bappenda Kabupaten Bogor.

1.10.2 Lokus dan Fokus Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat penelitian dilakukan. Ini dapat merujuk pada lokasi geografis, seperti sebuah kota, negara, atau wilayah, atau dapat merujuk pada lingkungan institusional atau organisasional yang lebih kecil, seperti sekolah, perusahaan, atau kelompok tertentu (Creswell & Creswell, 2017). Dalam hal ini, lokasi penelitian adalah Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda). Penulis percaya bahwa kantor tersebut memainkan peran penting dalam menyediakan layanan publik berbasis internet yang mendukung konsep pemerintahan responsif. Selain itu, dalam era Revolusi Industri 4.0, kantor tersebut berfungsi sebagai pusat layanan teknologi dan statistik di tingkat kota, dan memainkan peran penting dalam menyediakan layanan berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi, fleksibilitas, dan keterjangkauan.

Menetapkan fokus penelitian sangat bermanfaat untuk membatasi ruang lingkup objek penelitian dan mencegah peneliti mengumpulkan terlalu banyak data. Selain itu, menentukan fokus penelitian juga membantu mengarahkan upaya untuk memperoleh informasi baru dan relevan tentang kondisi ekonomi dan sosial yang diteliti. Tujuannya adalah untuk menyempitkan studi kualitatif dan menjamin bahwa hanya data yang relevan yang akan dipertimbangkan. Dalam penelitian kualitatif, pendekatan pembatasan digunakan untuk menentukan keandalan, urgensi, dan signifikansi masalah yang akan diselesaikan (Sugiyono, 2017;207). Dalam Hal ini, Fokus dari penelitian adalah: Bagaimana penerapan *Responsive Governance* dalam menangani Aplikasi Kanal Konsultasi Pajak Halo Bappenda Kabupaten Bogor.

1.10.3 Subjek Penelitian

Penelitian ini melibatkan sejumlah informan yang berperan dalam proses pembuatan kebijakan, di Bappenda Kabupaten Bogor serta masyarakat Kabupaten Bogor sebagai subjek atau sasaran inovasi pelayanan publik Halo Bappenda.

1. Pihak internal Bappenda Kabupaten Bogor, yang meliputi pegawai atau pejabat yang terlibat langsung dalam pengelolaan dan pelaksanaan aplikasi Halo Bappenda, seperti Sub. Bidang Sistem Informasi.
2. Masyarakat pengguna aplikasi Halo Bappenda di wilayah Kabupaten Bogor, yaitu warga yang pernah menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan konsultasi, pengaduan, atau memperoleh informasi pajak.

Dengan pendekatan kualitatif yang bersifat alamiah, penelitian ini menghasilkan data yang merepresentasikan hasil observasi peneliti di lapangan. Desain penelitian ini dipilih untuk menganalisis implementasi aplikasi Halo Bppenda dari perspektif *responsive governance*, khususnya dalam menanggapi konsultasi mengenai pajak daerah.

Penentuan subjek dalam penelitian ini menggunakan pendekatan purposive sampling, yaitu teknik pengambilan sampel secara sengaja (bertujuan) berdasarkan pertimbangan tertentu dari peneliti. Menurut Sugiyono (2019:133) *purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan atau kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Artinya, peneliti memilih informan yang dianggap paling mengetahui, memahami, dan terlibat langsung dengan permasalahan yang diteliti.

1.10.4 Jenis dan Sumber Data

Peneliti menggunakan data kualitatif karena data tersebut dapat dikelompokkan berdasarkan atribut dan karakteristik fenomena yang diteliti. Data ini diperoleh melalui wawancara mendalam dengan narasumber yang relevan, observasi langsung di lapangan, serta pengumpulan dokumen terkait.

Penelitian ini memanfaatkan dua jenis sumber data:

1. **Data primer**, yaitu data yang diperoleh langsung dari sumber utama, seperti wawancara dengan Kepala Bappenda Kabupaten Bogor, Sub. Bidang Pengolahan Data Bidang Pendataan dan Penilaian, Sub. Bidang Sistem Informasi Bidang Perencanaan dan Pengembangan, dan masyarakat Kabupaten Bogor.
2. **Data sekunder**, yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung melalui dokumen yang telah ada sebelumnya, seperti jurnal ilmiah, laporan, buku situs resmi pemerintah Kabupaten Bogor, serta berita nasional.

Data primer melibatkan pengumpulan langsung dari sumber terpercaya melalui wawancara, sementara data sekunder melibatkan analisis literatur, artikel, jurnal, dan informasi dari situs internet yang relevan dengan penelitian.

1.10.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian lapangan dilakukan melalui beberapa metode utama, yaitu wawancara, dokumentasi, dan observasi. Berikut adalah penjelasannya:

1. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan percakapan

antara pewawancara dan narasumber dengan tujuan tertentu. Pewawancara mengajukan pertanyaan, dan narasumber memberikan jawaban berdasarkan pengalaman, pendapat, perasaan, dan pengetahuan mereka. Data yang diperoleh berupa kutipan langsung dari individu yang terlibat dalam penelitian. Penelitian ini menggunakan pertanyaan terbuka. Pertanyaan ini disesuaikan dengan fenomena dan sub fenomena serta gejala yang diteliti dalam penelitian ini. Dalam wawancara juga turut di rekam dan ditulis untuk menjaga keaslian dan keutuhan informasi yang diperoleh di lapangan. Setelah proses wawancara selesai, data hasil rekaman kemudian ditranskrip menjadi bentuk teks agar dapat dianalisis secara sistematis.

Penelitian ini, wawancara dilakukan secara langsung di Bappenda Kabupaten Bogor serta dengan berbagai pemangku kepentingan seperti Sub. Bidang Pengolahan Data Bidang Pendataan dan Penilaian, Sub. Bidang Sistem Informasi Bidang Perencanaan dan Pengembangan, dan masyarakat Kabupaten Bogor, untuk menjaga objektivitas hasil penelitian. Wawancara dilakukan dalam bentuk semi-terstruktur, di mana peneliti menggunakan panduan wawancara yang telah disusun sebelumnya untuk menjaga fokus pada topik utama. Namun, peneliti juga memiliki fleksibilitas untuk mengajukan pertanyaan tambahan secara spontan guna menggali informasi yang lebih mendalam.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data melalui pencatatan informasi yang relevan dari berbagai sumber, seperti buku, jurnal, dan makalah penelitian.

Dalam penelitian ini, dokumen-dokumen yang relevan dikumpulkan, dipilih, dan disusun untuk mendukung analisis terhadap masalah yang dikaji.

3. Observasi

Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan mengamati langsung tindakan, proses kerja, atau fenomena yang terjadi. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan untuk memantau penggunaan aplikasi Halo Bappenda serta aktivitas para pemangku kepentingan dalam merespons aspirasi dan keluhan masyarakat. Peneliti juga melakukan observasi langsung di Bappenda Kabupaten Bogor untuk mengumpulkan data dari situasi nyata di lapangan. Observasi dilakukan selama kurang lebih dua hingga tiga minggu untuk mengamati secara langsung pelaksanaan dan efektivitas penggunaan aplikasi Halo Bappenda, baik dari sisi petugas Bappenda maupun masyarakat pengguna, guna memperoleh data empiris yang mendukung analisis penelitian. Observasi mengamati oprator dalam menangani aduan dari masyarakat.

1.10.6 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Bogdan (dalam Sugiyono, (2015), analisis data pada penelitian kualitatif merupakan suatu proses yang bertujuan untuk mencari dan mengorganisir data secara terstruktur, yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan, maupun sumber lainnya, sehingga informasi tersebut dapat dimengerti dan dikomunikasikan kepada pihak lain. Tahapan awal dalam penelitian kualitatif sangat menentukan karena proses analisis dan interpretasi data harus dilakukan sejak dini. Data yang didapat dari lapangan perlu segera dikumpulkan, dituliskan, lalu dianalisis. Seperti dikemukakan oleh Miles, Huberman dan Saldana (2014) menjelaskan bahwa proses analisis data dalam penelitian kualitatif berlangsung secara terus-menerus dan bersifat interaktif

hingga penelitian berakhir. Terdapat tiga aktivitas utama dalam analisis data kualitatif, yaitu:

Pengumpulan Data (Data Collection)

Proses pengumpulan data dilakukan melalui berbagai teknik seperti wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk mendapatkan informasi yang relevan dengan penelitian.

Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data menggunakan proses memilih, menyederhanakan, mengabstrakkan, dan atau mengubah data menjadi sebagian besar catatan lapangan tertulis, transkrip wawancara, dokumen, dan materi empiris lainnya. Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data wawancara untuk menyesuaikannya dengan topik penelitian.

Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data merupakan tahap kedua dalam proses analisis data kualitatif. Informasi yang telah dikumpulkan dapat disampaikan melalui berbagai bentuk, seperti ringkasan naratif, diagram, hubungan antar kategori, alur kerja, dan format serupa lainnya. Umumnya, dalam penelitian kualitatif, data disusun dalam bentuk teks naratif yang disusun secara jelas agar mudah dipahami.

Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)

Penarikan kesimpulan merupakan tahap ketiga dalam analisis data. Setelah data dikelompokkan, tema ditemukan, dan pola-pola diidentifikasi, peneliti mulai menyusun

kesimpulan. Pada awalnya, kesimpulan yang dihasilkan biasanya masih bersifat sementara dan dapat mengalami perubahan seiring berjalannya proses penelitian. Temuan yang diperoleh dari penelitian kualitatif merupakan hasil baru yang sebelumnya belum pernah diungkapkan.

1.10.7 Kualitas Data dan Validitas Data

Triangulasi sumber adalah upaya untuk mendapatkan data melalui pengkajian berbagai sumber tetapi menggunakan metode yang sama untuk mendapatkan informasi yang dapat dipercaya. Dalam penelitian mengenai aplikasi Halo Bappenda di Bappenda Kabupaten Bogor, triangulasi sumber dilakukan dengan cara membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumen dari beberapa pihak yang terlibat langsung. Ini adalah langkah yang akan diambil oleh peneliti dalam memeriksa nilai keabsahan sebuah data berdasarkan sumbernya, yang dapat dilakukan dengan pengukuran berulang dan analisis perbandingan.

Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa triangulasi sumber bertujuan untuk mendapatkan data melalui berbagai sumber dengan metode yang sama. Tujuan dari triangulasi sumber adalah untuk menguji kredibilitas data dari masing-masing sumber dengan menggunakan metode yang sama.