

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.LATAR BELAKANG

Issue good governance sudah yang mulai memasuki arena perdebatan pembangunan di Indonesia dan didorong dengan adanya dinamika yang menuntut perubahan-perubahan di sisi pemerintah, sehingga pemerintah dan pemimpin politik di negara ini diharapkan menjadi lebih demokratis, efisien dalam penggunaan sumber daya publik, efektif menjalankan fungsi pelayanan publik, lebih tanggap serta mampu menyusun kebijakan, program dan hukum yang dapat menjamin hak asasi dan keadilan sosial.

Perubahan yang didesakkan kepada pemerintah dalam bidang pelayanan publik terjadi akibat dari masih maraknya praktek pelayanan publik kepada masyarakat dengan proses yang berbelit-belit, sehingga membutuhkan jangka waktu yang lama, proses yang menghabiskan banyak biaya serta masih terjadinya indikasi praktek pungli dan KKN. Ditambah lagi kemampuan pemerintah melaksanakan kegiatan secara efisien, berkeadilan, dan bersikap responsif terhadap kebutuhan masyarakat masih sangat terbatas. Karakter buruk yang selama ini disandang pemerintah dapat diperbaiki dengan penggunaan sistem *Good Governance* di tubuh pemerintah itu sendiri, *good governance* memiliki pengertian secara umum yaitu praktek dan tata pemerintah yang mengatur sumber daya dan memecahkan masalah-masalah publik. Sedangkan kualitas *governance* dinilai dari kualitas interaksi yang terjadi antara komponen *governance* yaitu pemerintah, masyarakat dan sektor swasta.

Governance yang baik memiliki unsur-unsur akuntabilitas, partisipasi, dan transparansi kepada publik. Hal yang paling mungkin untuk menerapkan *good governance* adalah melalui pelayanan publik karena pelayanan publik menjadi salah satu faktor kunci dalam interaksi antara pemerintah dan masyarakat, melalui pelayanan publiklah kinerja pemerintah dinilai oleh masyarakatnya terlebih bagi pemerintah daerah kabupaten/kota yang paling dekat dengan masyarakatnya. Pelayanan publik juga menjadi titik masuk (*entry point*) sekaligus penggerak utama (*prime mover*) dalam mendorong perubahan praktik *governance* di Indonesia. Pelayanan publik dipilih sebagai penggerak utama karena upaya mewujudkan nilai-nilai yang selama ini mencirikan praktik *good governance* dalam pelayanan publik dapat dilakukan secara lebih nyata dan mudah. Nilai-nilai seperti efisiensi, transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi dapat diterjemahkan secara relatif mudah dalam penyelenggaraan layanan publik. Pemilihan reformasi pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dinilai strategis karena pelayanan publik dianggap penting oleh semua aktor dari semua unsur *governance*.

Unsur-unsur *Governance* meliputi para pejabat publik, masyarakat sipil, dan dunia usaha, bagian unsur-unsur *governance* tersebut sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik. Terdapat tiga alasan latar belakang bahwa pembaharuan pelayanan publik dapat mendorong pengembangan praktik *good government* di Indonesia. *Pertama*, perbaikan kinerja pelayanan publik dinilai penting oleh semua *stakeholders*, yaitu pemerintah, warga pengguna, dan para pelaku pasar. Pemerintah berkepentingan dengan upaya perbaikan pelayanan publik karena jika berhasil memperbaiki pelayanan publik

mereka akan dapat memperbaiki legitimasi. Membaiknya pelayanan publik juga akan dapat memperkecil biaya birokrasi, yang pada gilirannya dapat memperbaiki kesejahteraan warga pengguna dan efisiensi mekanisme pasar. Reformasi pelayanan publik akan memperoleh dukungan yang luas.

Kedua, pelayanan publik adalah ranah dari ketiga unsur *governance* melakukan interaksi yang sangat intensif. Melalui penyelenggaraan layanan publik, pemerintah, warga sipil, dan para pelaku pasar berinteraksi secara intensif sehingga apabila pemerintah dapat memperbaiki kualitas pelayanan publik, maka manfaatnya dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat dan para pelaku pasar. Hal seperti ini penting dilakukan agar warga dan para pelaku pasar semakin percaya bahwa pemerintah memang telah serius melakukan perubahan. Adanya kepercayaan (*trust*) antara pemerintah dan unsur-unsur non-pemerintah merupakan prasyarat yang sangat penting untuk menggalang dukungan yang luas bagi pengembangan praktik *good governance* di Indonesia.

Ketiga, nilai-nilai selama ini mencirikan praktik *good governance* dapat diterjemahkan relatif lebih mudah dan nyata melalui pelayanan publik. Nilai seperti efisiensi, keadilan, transparansi, partisipasi dan akuntabilitas dapat diukur secara mudah dalam praktik penyelenggaraan layanan publik, keberhasilan mengimplementasikan nilai-nilai tersebut dalam ranah pelayanan publik dapat ditularkan pada ranah yang lain. Dengan cara seperti ini maka *good governance*

secara bertahap dapat dilembagakan di dalam setiap aspek kegiatan pemerintahan¹.

Maka dari itu mulai banyak inovasi-inovasi dalam pelayanan publik muncul dari daerah-daerah di Indonesia, karena pemerintah daerah mulai sadar pentingnya implementasi *good governance* dan semenjak berlakunya sistem desentralisasi, pemerintah daerah seakan-akan mendapat ruang bergerak lebih bebas dalam mengatur daerahnya sendiri, dan dengan sendirinya terjadi persaingan antar daerah untuk menjadi yang terbaik dalam pemberian pelayanan publik maupun di bidang lainnya. Salah satu contohnya adanya persaingan yaitu adanya apresiasi dari pemerintah pusat bagi daerah-daerah yang mempunyai prestasi, di tahun 2016 kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) melakukan evaluasi pelayanan publik di Indonesia menyatakan baru terdapat 10 Kabupaten/Kota yang mendapat predikat unit pelayanan publik yang dianggap sangat baik dan memperoleh rekomendasi positif dari masyarakat pengguna unit pelayanan publik tersebut.

Menurut asisten Deputi Koordinasi Pelaksanaan, Kebijakan, dan Evaluasi Pelayanan Publik wilayah II Jeffrey Muller menyampaikan latar belakang penetapan ke 10 Kabupaten/kota berdasarkan amanat Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ke 10 kabupaten/kota yang terpilih untuk menerima penghargaan ini merupakan kabupaten/kota yang memberikan pelayanan publik terbaik dari 59 kabupaten/kota yang telah ditetapkan sebagai

¹Dwiyanto, Agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

role model wilayah penyelenggaraan pelayanan publik yang tertuang dalam Surat Keputusan (SK) Menteri PANRB Nomor 191 Tahun 2016.

Ke 10 kabupaten/kota penerima penghargaan hasil evaluasi pelayanan publik 2016 yaitu Pontianak, Yogyakarta, Semarang, Palembang, Pekanbaru, Balikpapan, Samarinda, Kabupaten Kutai Kartanegara, Banda Aceh, dan Malang. Lebih lanjut Jeffrey Erlan Muller mengatakan penilaian untuk menetapkan 10 Kabupaten/Kota terbaik dalam pelayanan publik kita lakukan secara komprehensif, mulai dari standar pelayanannya, kemudian prosedurnya menyulitkan atau memudahkan, dan yang tidak kalah penting kita lakukan survey kepuasan masyarakat. Dari situ masyarakat akan memberikan penilaian pada sebuah unit pelayanan, dan menjadi bahan pertimbangan pihak kementerian PANRB untuk melakukan penilaian².

Pada dasarnya Pelayanan publik merupakan hasil produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksudkan disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), dan sebagainya. Semakin berkembangnya jaman tuntutan akan kecepatan dan ketepatan dalam pelayanan publik menjadi pendorong utama bagi pemerintah di

² <http://www.mempan.go.id/> diambil pada 14/03/2017 pukul 21.00.

Indonesia untuk membuat suatu pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel dengan melakukan inovasi-inovasi menggunakan teknologi informasi yang ada.

Secara teoritis telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*old public administration*) ke model manajemen publik baru (*new public management*) dan akhirnya menuju model pelayanan publik baru (*new public service*).

Tabel 1.1. Pergeseran Paradigma Pelayanan Publik

Aspek	<i>Old Public Administration</i>	<i>New Public Administration</i>	<i>New Public Service</i>
Dasar teoritis	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Kepada siapa birokrasi harus bertanggung jawab ?	Klien (<i>Clients</i>) dan pemilih	Pelanggan (<i>Customers</i>)	Warga negara (<i>citizens</i>)
Peran pemerintah	Pengayuh (<i>Rowing</i>)	Mengarahkan (<i>Steering</i>)	Menegosiasikan dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas
Akuntabilitas	Menurut hirarki administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan (<i>Customers</i>)	Multi aspek : akuntabel pada hukum, nilai komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan warga negara.

Sumber: Agus Dwiyanto dalam buku Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.

Dalam model *new public service*, pelayanan publik berlandaskan teori demokrasi yang mengajarkan adanya egaliter dan persamaan hak diantara warga negara. Dalam model ini, kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada di dalam masyarakat. Kepentingan publik bukan dirumuskan oleh elite politik seperti yang tertera dalam aturan . birokrasi yang memberikan pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan. Peran pemerintah adalah melakukan negosiasi dan menggali berbagai kepentingan dari warga negara dan berbagai kelompok komunitas yang ada. Dalam model ini, birokrasi publik bukan hanya sekedar harus akuntabel pada berbagai aturan hukum, melainkan juga harus akuntabel pada nilai-nilai yang ada dalam masyarakat, norma politik yang berlaku, standart profesional, dan kepentingan warga negara. Itulah serangkaian konsep pelayanan publik yang idel masa kini di era demokrasi.

Terkait pembahasan inovasi pelayanan publik dari pemerintah daerah maka Kabupaten Pematang Jaya patut menjadi salah satu contoh dalam pemberian pelayanan publik berbasis teknologi yang dapat di jadikan cerminan atau contoh bagi daerah-daerah lain di Indonesia melakukan hal yang sama, karena Kabupaten Pematang Jaya sudah mengembangkan pelayanan publik berbasis teknologi yang dinamakan Sistem Informasi Desa dan Kawasan Pematang Jaya (SIDEKEM) aplikasi ini digunakan diseluruh kantor desa di Kabupaten Pematang Jaya yang berjumlah 211 desa. SIDEKEM ini dikembangkan oleh kantor Pusat Pemberdayaan Informatika dan Desa (PUSPINDES), PUSPINDES adalah sebuah program unggulan pemerintah Kabupaten Pematang Jaya, selain memiliki tugas pokok didalam membantu

desa-desa melakukan penerapan Sistem Informasi Desa juga memiliki tugas didalam proses peningkatan sumber daya manusia khusus peningkatan kemampuan di bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi bagi perangkat aparaturnya.

Secara empiris munculnya PUSPINDES di Kabupaten Pemalang didasari pada tiga dasar hukum yang *pertama*, bagian ketiga undang-undang desa Nomor 6 tahun 2014 pasal 86 tentang Sistem Informasi Pembangunan Desa dan Pembangunan Kawasan Perdesaan jelas disebutkan bahwa desa berhak mendapatkan akses informasi melalui sistem informasi yang dikembangkan oleh pemerintah daerah Kabupaten/Kota. *Kedua*, Peraturan Gubernur Nomor 47 Tahun 2016 Bab IV Pasal 4 tentang Kebijakan dan Strategi Pengelolaan Data Desa dijelaskan bahwa kebijakan dan strategi pengelolaan data desa adalah satu sistem data dan informasi desa, berupa data terintegrasi dari berbagai sumber data melalui perangkat daerah yang membidangi pemberdayaan masyarakat desa, administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Dan *ketiga*, melalui RPJMD Kabupaten Pemalang tahun 2016-2021 BAB VII tentang Kebijakan Umum dan Pembangunan Daerah menyatakan bahwa pembangunan Pusat Pengembangan Informatika Desa yang menjadi salah satu program prioritas yang bersifat strategis.

Salah produk hasil dari PUSPINDES adalah Sistem Informasi Desa dan Kawasan Pemalang atau yang disingkat SIDEKEM, sistem ini adalah aplikasi Sistem Informasi Desa yang digunakan dan diterapkan di desa wilayah Kabupaten Pemalang. Aplikasi Sistem Informasi Desa ini dikembangkan secara langsung

oleh tim pengelola PUSPINDES Kabupaten Pemalang. Untuk mengumpulkan seluruh database yang terdapat pada layanan aplikasi SIDEKEM yang dipergunakan oleh setiap desa, maka perlu adanya layanan yang mampu mengintegrasikan seluruh database tersebut untuk menjadi kesatuan database desa secara utuh.

PUSPINDES sendiri telah menorehkan prestasi baik nasional dan internasional yaitu penghargaan desTIKA Award tahun 2016 yang di adakan Kementerian Komunikasi dan Informasi Republik Indonesia atas inisiatif, kreatifitas dan semangat pemanfaatan teknologi dan komunikasi serta penggunaan domain “Desa.ID”. Di kancah internasional melalui kelompok Grombyang mendapatkan penghargaan dari ASTRA Internasional sebagai Penerima Apresiasi Satu Indonesia Award 2015 atas prestasi dan kontribusi positif yang diberikan kepada masyarakat Indonesia.

Dalam pelaksanaannya di lapangan kecamatan menjadi perpanjangan tangan PUSPINDES dalam mengawasi jalannya sistem SIDEKEM di desa-desa, terdapat 14 kecamatan di Kabupaten Pemalang, untuk ditingkat desa terdapat KPMD yang menjadi pengawas serta menjadi pembantu dalam penerapan sistem SIDEKEM di pelayanan kantor desa akan tetapi di perjalanan waktu kurang lebih satu tahun semenjak PUSPINDES di resmikan dan SIDEKEM di luncurkan oleh Pemerintah Kabupaten Pemalang, baru Kecamatan Ulujami yang sudah cukup berhasil dalam mengoperasikan SIDEKEM. Sesuai dengan menuturan Ketua PUSPINDES Dr.Andri Johandri menyatakan ada 2 (dua) kriteria keberhasilan didalam sistem SIDEKEM di desa, yaitu desa sudah menggunakan sistem

SIDEKEM dalam pelayanannya dan sudah menggunakan BIP. Dan desa-desa di Kecamatan Ulujami sudah menggunakan pelayanan di kantor kelurahan dengan SIDEKEM, bahkan Kecamatan Ulujami sudah mempunyai Domain sendiri yaitu web-ulujami.puspindes.id.

Selain itu, Kecamatan Ulujami mempunyai prestasi tersendiri yaitu menang dalam Lomba website desa digelar oleh Dinas Permades bersama dengan Dinas Kominfo Kabupaten Pemalang serta Pusat Pemberdayaan Informatika dan desa (Puspindes) Kabupaten Pemalang. Website desa yang dibuat dan diikuti lomba ini diberdayakan oleh desa-desa, dan sebelumnya sudah mendapatkan pelatihan serta arahan dari Puspindes Pemalang. Kecamatan Ulujami mendapatkan juara harapan 3 Desa Rowosari kecamatan Ulujami serta juara favorit diperoleh Desa Botekan Kecamatan Ulujami.

Pengembangan sistem pelayanan berbasis IT ini dilakukan pemerintah Kabupaten Pemalang dengan tujuan ingin membuat pelayanan publik bagi masyarakat Kabupaten Pemalang dengan proses yang lebih cepat serta memudahkan. Selain itu, menuntut untuk perangkat desa lebih bekerja aktif dan meningkatkan sistem kerjanya karena sistem SIDEKEM ini membutuhkan kemampuan dalam mengaplikasikan teknologi, serta sistem ini dapat mengurangi intensitas tatap muka antara masyarakat dengan perangkat desa dalam mengurus surat-menyurat dan lainnya sehingga menghindari terjadinya pungutan liar (Pungli) atau indikasi korupsi lainnya.

Sebagai contoh dalam mengurus surat-surat atau kepentingan masyarakat biasanya membutuhkan waktu 1-3 hari untuk selesai karena proses yang berbelit-belit untuk meminta tanda tangan beberapa pejabat desa, tetapi dengan menggunakan sistem SIDEKEM ini masyarakat hanya perlu mengirim pesan singkat (SMS) kepada nomor operator desa dengan mencantumkan nama, nomor Kartu Tanda Penduduk (KTP) kemudian dalam waktu 1x24 jam surat atau keperluan yang dibutuhkan dapat diambil dikantor kelurahan yang bersangkutan. Keberhasilan pemerintah Kabupaten Pemalang dalam melakukan inovasi pelayanan publik ini disampaikan Bupati Pemalang H.Junaedi menyatakan bahwa

“Pemerintah Pemalang sadar akan posisi desa sebagai pilar dalam pembangunan dan kemajuan kabupaten, hal tersebutlah yang menjadi latar belakang munculnya Pusat Pemberdayaan Informasi Desa (PUSPINDES), di PUSPINDES ini aparatur pemerintah desa dididik dan dibimbing untuk dapat menjalankan suatu aplikasi yang berbasis teknologi informatika berupa Sistem Informasi Desa dan Kawasan di Kabupaten Pemalang. Oleh karena itu, semua perangkat desa sudah mendapatkan pelatihan komputer dan informasi PUSPINDES. Ini semua untuk menuju pemalang menjadi kota Smart IT”³.

Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol didalam dirinya (*built in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui⁴. Pembaharuan pelayanan publik di Kabupaten Pemalang sedang diperbaharui untuk dapat sesuai dengan sistem *Good Governance* berhubungan dengan hal tersebut penelitian mengenai pelayanan publik di Kabupaten Pemalang

³ Diambil dari <http://www.harianpemalang.com> tanggal 14/03/2017 pukul 20.34 WIB

⁴ Albert, Karl and Ron Zemke. 1985. *Service America! Doing Business in The New Economy*. Dalam Dwiyanto.agus. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*.

sudah pernah dilakukan disalah satu kecamatan yaitu Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang. Penelitian tersebut adalah Pelayanan Publik pada Kantor Kecamatan Taman Kabupaten Pemalang oleh Amin Ismanto (2011). Dalam kajian tersebut mengungkapkan bahwa pelayanan publik Kecamatan Taman yang diatur pada keputusan bupati tentang bentuk pelayanan publik yang ditangani di Kecamatan Taman dalam proses pelayanan sudah cukup baik tetapi ada beberapa hal yang masih harus diperbaiki, adapun faktor penghambat pelayanan tersebut terdiri dari 2 faktor yaitu faktor internal meliputi tidak efisiennya waktu, adanya pungutan tidak resmi, kurangnya kedisiplinan pegawai kemudian faktor eksternal meliputi masyarakat yang kurang memahami peraturan dan prosedur yang sudah ditetapkan, kurangnya pemahaman dan kesadaran masyarakat tentang administrasi perkantoran. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pemerintah harus melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang profesional, cepat, tepat, mudah guna mewujudkan kesejahteraan bersama, transparansi dalam memberikan pelayanan terutama berkaitan dengan kepastian biaya dan waktu sangatlah penting dengan menggunakan metode papan informasi yang di tempelkan di kantor kecamatan dengan mencantumkan secara jelas informasi mengenai lama dan biaya kepengurusan administrasi, serta seluruh pegawai senantiasa harus meningkatkan disiplin waktu dan disiplin kerja.

Mewujudkan *good governance* didalam pelayanan publik bukan hal yang mudah untuk diterapkan di Indonesia terlebih lagi disuatu daerah walaupun sudah ada inovasi yang dilakukan di dalam tubuh pelayanan publik itu sendiri tetap saja masih banyak tantangan yang harus di hadapi dan masalah-masalah yang harus di

pecahkan, untuk dapat berhasilkan pelayanan publik yang berhasil menerapkan sistem *Good Governance* harus ada kerjasama antar *stakeholders*, berkaitan dengan hal tersebut terdapat penelitian yang menganalisis dengan tema Analisis Perencanaan Partisipatif yang dilakukan juga di Kecamatan Pemalang Kabupaten Pemalang oleh Agus Harto Wibowo (2009) dalam kajian ini mengungkapkan bahwa paradigma *good governance* mengedepankan proses dan prosedur, dimana dalam proses persiapan, perencanaan, perumusan dan penyusunan kebijakan dengan melibatkan seluruh pemangku kepentingan. Selain itu dalam penelitian ini juga membahas tentang bagaimana sistem Penyusunan dokumen perencanaan pembangunan di Kabupaten Pemalang yang dilakukan dengan menggunakan pendekatan perspektif dan partisipatif. Pendekatan perspektif Proses Penyusunan dokumen perencanaan pembangunan memerlukan kordinasi antara instansi pemerintah dan partisipasi masyarakat selaku pembangunan melalui forum Musrenbang di Kabupaten Pemalang. Forum musrenbang merupakan forum yang seakan-akan partisipatif di karenakan aktor yang penting dan dominan dalam penyusunan formulasi perencanaan pembangunan adalah eksekutif atau Pemerintah Daerah. Kualitas hasil Musrenbang Kecamatan Pemalang rendah. Stakeholders tidak terwakili secara menyeluruh dalam Musrenbang Kecamatan Pemalang.

Dan hasil dari penelitian ini menyatakan keterlibatan semua unsur *stakeholders* di Kecamatan Pemalang dalam proses perencanaan partisipatif mulai dari tahap penyelidikan, perumusan masalah, identifikasi daya dukung, perumusan tujuan, menetapkan langkah-langkah rinci sampai dengan merancang

anggaran kurang terlibat aktif. Dan yang terakhir masih rendahnya kualitas sumber daya manusia hendaknya masyarakat di dampingi oleh fasilitator dalam setiap tahapan proses perencanaan partisipatif di Kecamatan Pemalang. Dari hasil penelitian diatas menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik di Kabupaten Pemalang masih banyak tantangan yang harus dihadapi, pemerintah harus bekerja keras serta keterlibatan aktif masyarakat dalam mendukung inovasi yang sedang dilakukan pemerintah menjadi hal lain yang penting untuk di prioritaskan karena tanpa dukungan pihak selain pemerintah inovasi pelayanan publik ini akan mengalami kerancuan yang sangat timpang.

Maka dari itu, topik inovasi pelayanan publik ini menjadi layak untuk diangkat kedalam skripsi mahasiswa Ilmu Pemerintahan karena Ilmu Pemerintahan akan meninjau permasalahan pelayanan publik lebih dalam dibanding ilmu lain. Ketika topik inovasi pelayanan publik diangkat menjadi suatu kajian ilmiah dalam Ilmu Pemerintahan maka selain membahas organisasi pemerintah itu sendiri juga harus mengkaji bagaimana kondisi pelayanan publik sebelum dan sesudah adanya inovasi yang dijalankan pemerintah daerah itu sendiri dan bagaimana respon dari masyarakat terhadap adanya inovasi pemerintah dalam pelayanan publik yang telah diberikan.

1.2.Rumusan Masalah

Dengan adanya latar belakang masalah yang telah di uraikan menjelaskan bahwa terdapat berbagai kemajuan dari pelayanan publik di Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang dengan sistem SIDEKEM tersebut maka perlu dilakukannya analisis terhadap inovasi pelayanan publiknya, adapun permasalahan yang ingin di kaji dalam penelitian ini adalah untuk menjawab mengenai :

1. Apa yang melatar belakang sehingga Kecamatan Ulujami menjadi salah satu Kecamatan yang dianggap berhasil dalam menerapkan sistem SIDEKEM oleh Pemerintah Kabupaten Pemalang ?
2. Apa saja faktor pendorong dan penghambat Kecamatan Ulujami dalam menerapkan sistem SIDEKEM dalam pelayanan di kantor desanya ?
3. Bagaimana peran PUSPINDES dalam keberhasilan penerapan sistem SIDEKEM yang berada di Kecamatan Ulujami ?
4. Bagaimana respon dari masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah dikantor desa khususnya di Kecamatan Ulujami terhadap penerapan sistem informasi desa dan kawasan Pemalang (SIDEKEM) ?

1.3.Tujuan Penelitian

Secara umum tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Menjelaskan alasan keberhasilan Kecamatan Ulujami sehingga dianggap berhasil oleh Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam hal ini adalah Pihak Dinpermades dan PUSPINDES dalam penerapan sistem SIDEKEM di pelayanan publik pada kantor desanya.
2. Menjelaskan faktor pendorong dan penghambat keberhasilan Pemerintah Desa Kecamatan Ulujami dalam menerapkan sistem SIDEKEM di pelayanan publiknya.
3. Menjelaskan pengaruh PUSPINDES terhadap keberhasilan Kecamatan Ulujami dalam menerapkan sistem SIDEKEM dalam pelayanannya dan ingin mengetahui sejauh mana peran PUSPINDES itu sendiri.
4. Menjelaskan respon yang dirasakan masyarakat pengguna layanan di kantor desa terkait pelaksanaan program sistem informasi desa dan kawasan Pemalang (SIDEKEM).

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini meliputi :

1.4.1. Manfaat teoritis

Menambah pengetahuan mengenai pentingnya peran pemerintah dalam melakukan inovasi dan mengambil keputusan terkait kepentingan masyarakat dan mengetahui hubungan dan pengaruh antar *stakeholders* dalam keberhasilan penerapan inovasi pemerintah dalam hal ini adalah program SIDEKEM yang dikhususkan untuk pemerintah desa di proses pelayanan publiknya. Serta mengetahui seberapa besar dampak yang dirasakan masyarakat akibat kinerja pemerintah itu sendiri, serta berguna untuk mengembangkan ilmu mengenai analisis program pemerintahan.

1.4.2. Manfaat Praktis

a. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Pematang Jaya untuk meningkatkan efektifitas sistem SIDEKEM agar tujuan inovasi dalam pelayanan publik ini semakin baik dan tingkat keberhasilannya tinggi, dan penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi akan keberhasilan sistem SIDEKEM di masyarakat Kabupaten Pematang Jaya.

b. Bagi peneliti

Penelitian bagi peneliti adalah dengan melakukan penelitian ini diharapkan dapat memperdalam pengetahuan dan wawasan peneliti tentang inovasi pelayanan publik dan untuk menerapkan dan mengembangkan ilmu yang diperoleh dalam Perguruan Tinggi khususnya Ilmu Pemerintahan.

c. Bagi masyarakat

Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan masyarakat khususnya masyarakat Kabupaten Pemalang pada umumnya, untuk mengetahui sistem SIDEKEM supaya masyarakat dapat mengakses dan merasakan kemudahan yang sudah diciptakan oleh pemerintah daerahnya sendiri serta ikut berpartisipasi dalam mensukseskan program Kabupaten Pemalang IT.

1.5. Tinjauan Pustaka

Dalam penelitian ini, peneliti lebih memfokuskan pada proses penyelenggaraan Program Sistem Informasi Desa dan Kawasan Pemalang (SIDEKEM) sebagai sebuah inovasi dalam tata kelola pemerintahan dengan melihat kinerja pemerintah desa dan mengetahui keterkaitan hubungan dan pengaruh antar *stakeholders* antara pihak PUSPINDES dan Pemerintah Kecamatan Ulujami dalam keberhasilan penerapan inovasi pemerintah dalam hal ini adalah program SIDEKEM yang dikhususkan untuk pemerintah desa di proses pelayanan publiknya serta dampak yang akan dirasakan masyarakat sebagai objek dari inovasi tersebut. Sehingga, guna mempermudah menjawab permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnya, maka peneliti akan menggunakan kerangka teori yang meliputi:

1.5.1. *Good Governance*

1.5.2. Teori Inovasi Pemerintahan

1.5.3. Pelayanan Publik

1.5.4. Teori Inovasi Pelayanan Publik

1.5.5. Teori Hubungan Kerjasama antar lembaga Pemerintah

1.5.6. Teori Kriteria Kualitas Pelayanan Publik

1.5.1. Good Governance

Secara terminologis *governance* dimengerti sebagai pemerintahan, sehingga masih banyak yang beranggapan bahwa *governance* adalah sinonim *government*. Didalam praktik-praktik *governance* selama ini memang lebih banyak mengacu pada perilaku dan kapasitas pemerintah, sehingga *good governance* seolah-olah otomatis akan tercapai apabila ada *good government*. Sejatinnya konsep *governance* harus dipahami sebagai suatu proses, bukan struktur atau institusi.

Dalam konsep *Governance*, pemerintah hanya menjadi salah satu aktor dan tidak selalu menjadi aktor paling menentukan, implikasinya peran pemerintah sebagai pembangun maupun penyedia jasa pelayanan dan infrastruktur akan bergeser menjadi badan pendorong terciptanya lingkungan yang mampu memfasilitasi pihak lain di komunitas dan sektor swasta untuk ikut aktif melakukan upaya tersebut.

Menurut *United Nations Development Programme (UNDP)*, *governance* itu meliputi pemerintah, sektor swasta, dan *civil society* serta interaksi antar ketiga elemen tersebut, dan ciri *good governance* yaitu mengikutsertakan semua, transparan, dan bertanggung jawab, efektif dan adil, menjamin adanya supremasi hukum, menjamin bahwa prioritas-prioritas politik, sosial dan ekonomi didasarkan pada konsensus masyarakat, serta memperhatikan kepentingan mereka yang paling miskin dan lemah dalam proses pengambilan keputusan menyangkut alokasi sumber daya pembangunan.

Meskipun perspektif *governance* mengimplikasikan terjadinya pengurangan peran pemerintah, pemerintah sebagai institusi tidak bisa ditinggalkan begitu saja, terdapat enam prinsip sebagai acuan posisi negara di dalam sistem *good governance*⁵, yaitu :

- a. Dalam kolaborasi yang dibangun, negara (pemerintah) tetap bermain sebagai figur kunci namun tidak mendominasi, serta memiliki kapasitas mengkoordinasi (bukan memobilisasi) aktor-aktor pada institusi semi dan non-pemerintah untuk mencapai tujuan-tujuan publik.
- b. Kekuasaan yang dimiliki negara harus ditransformasikan, dari yang semula dipahami sebagai “kekuasaan atas” menjadi “kekuasaan untuk” menyelenggarakan kepentingan, memenuhi kebutuhan, dan menyelesaikan masalah publik.
- c. Negara, NGO, swasta, dan masyarakat lokal merupakan aktor-aktor yang memiliki posisi dan peran yang saling menyeimbangkan.
- d. Negara harus mampu mendesain ulang struktur dan kultur organisasinya agar siap dan mampu menjadi katalisator bagi institusi lainnya untuk menjalin sebuah kemitraan yang kokoh, otonom, dan dinamis.

⁵

Yudhoyono, Bambang, 2003. *Otonomi Daerah: Desentralisasi dan Pengembangan SDM Aparatur Pemda dan Anggota DPRD*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.

- e. Negara harus melibatkan semua pilar masyarakat dalam proses kebijakan mulai dari formulasi, implementasi, dan evaluasi kebijakan, serta penyelenggaraan layanan publik.
- f. Negara harus mampu meningkatkan kualitas responsivitasnya, adaptasi, dan akuntabilitas publik dalam penyelenggaraan kepentingan, pemenuhan kebutuhan, dan penyelesaian masalah publik.

Dalam implementasi *Good Governance* disuatu negara terlebih dinegara berkembang seperti Indonesia tidak lah mudah, adapun faktor pendukung dan penghambat penerapan *good governance* itu sendiri.

1.5.1.1. Faktor Pendorong penerapan Good Governance

Terdapat tujuh faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan dalam mendorong terwujudnya *good governance* di Indonesia⁶. Yaitu :

1. Faktor lingkungan yaitu Krisis, Demokrasi dan Kesempatan Politik

Krisis, telah memberikan tekanan yang kuat terhadap perubahan, untuk merespons krisis dan mencegah krisis yang sama terulang dimasa depan, dunia internasional yang diwakili oleh lembaga donor dan lembaga keuangan internasional, menuntut adanya perubahan-perubahan dalam sistem politik dan adanya kerangka kebijakan yang lebih baik. Hasilnya adalah adanya rekonseptualisasi peran negara dan peran warga dan adanya keterbukaan politik.

⁶ Sumarto.Hetifah.2003. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance 20 Prakarsa Inovatif dan Partisipatif di Indonesia*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.

Demokrasi dalam hal ini digambarkan dalam situasi keterbukaan politik berarti diskusi-diskusi yang lebih jujur tentang isu-isu yang sensitif yang sebelumnya seperti tabu dibicarakan menjadi lebih mungkin diselenggarakan. Masalah kemiskinan, korupsi, sara, peran militer, dan yang lain-lain menjadi bahan diskusi publik. Media massa pun dapat membeberkan berbagai bentuk penyelewengan dalam tubuh pemerintahan secara lebih bebas. Siapapun dapat mempengaruhi atau terpengaruh oleh suatu keputusan publik baik sebagai individu, komunitas, LSM, Forum warga dan orang-orang yang bertanggung jawab dapat ikut serta mendiskusikannya. Daya tekan warga sebagai *externall pressures* untuk menuntut perubahan-perubahan dalam praktik-praktik pengambilan keputusan dan pelayanan publik yang lebih baik juga meningkat.

Kesempatan politik yang lebih terbuka memberi jalan kepada berbagai inisiatif yang sebelumnya menunjukkan progress yang relatif lambat menjadi sesuatu yang memiliki nilai mempengaruhi perubahan yang sangat tinggi. Satu hal yang paling mendasar yang memungkinkan suatu gagasan yang inovatif tertuang dalam tindakan nyata adalah keberadaan individu-individu yang memiliki motivasi tinggi untuk melakukan perubahan. Namun untuk membuat seseorang termotivasi dapat menginisiasi suatu tindakan nyata ada beberapa kondisi yang diperlukan: yaitu adanya kesempatan, adanya kemampuan mengambil resiko, adanya akses terhadap sumber daya (semacam *capital availability*) dan adanya peluang untuk mendiseminasikan gagasannya (semacam *marketing opportunity*).

2. Kesempatan

Gagasan inovatif bisa muncul dimana saja. Tetapi kesempatan untuk melakukan tindakan nyata untuk merealisasikan gagasan tersebut tidak tersebar merata. Adanya satu pembatas adalah sistem penganggaran dan pengelolaan sumber daya yang berdasarkan pada pendekatan proyek.

3. Kemampuan mengambil risiko

Penerapan sistem otoritarian yang sangat menekan aspek stabilitas politik, secara langsung maupun tidak langsung, telah mematikan daya kreasi dan kemampuan mengambil resiko dikalangan birokrat selama ini. Keberanian dan motivasi merupakan elemen yang paling penting yang diperlukan untuk mendorong gagasan inovasi menjadi nyata.

4. Akses sumber daya manusia

Sumber daya manusia menjadi subyek penting dalam mendorong keberhasilan penerapan *good governance* karena manusia lah yang menjalankan sistem itu sendiri, kemampuan dalam hal ini adalah kemampuan dalam mengelola sistem terbaru, pengetahuan yang lebih mendalam, kemampuan mengemas dan memasarkan gagasan sehingga menjadi sesuatu yang menarik dan layak jual, kemampuan bernegosiasi dalam hal ini untuk menarik *stakeholder* lain dan lainnya

5. Kesempatan mendiseminasikan gagasan

Dalam era keterbukaan seperti saat ini, semestinya kesempatan untuk menerapkan pendekatan yang lebih inovatif juga lebih terbuka dalam pengertiannya yang hakiki. Inovasi seharusnya tidak boleh dibatasi oleh

kekuasaan, kemampuan bahasa, pendidikan, besarnya organisasi maupun luasnya jaringan. Berbagai upaya dan penyediaan infrastruktur sangat diperlukan agar kesempatan menjadi terbuka selebar-lebarnya bagi siapapun yang memiliki gagasan kreatif untuk mendorong partisipasi dan *good governance* di Indonesia.

6. Arsitek inovasi dan pemimpin bervisi.

Seorang arsitek inovasi bisa muncul dari lingkungan LSM, akademisi, maupun pemerintah. Tentu saja mereka yang berasal dari lingkungan LSM memiliki lebih banyak kebebasan berkreasi, namun dibatasi oleh kemampuan menggalang sumber daya dan dukungan politik. Mereka yang berasal dari perguruan tinggi memiliki keterbatasan yang lebih besar untuk melakukan uji coba dan kreasi baru, namun memiliki akses lebih besar terhadap pengetahuan baru dan memperoleh kepercayaan lebih besar dari pemerintah. Dan di kalangan pemerintah sendiri cukup banyak arsitek inovasi yang muncul dari dalam pemerintah itu sendiri. Mereka adalah birokrat yang melakukan *re-invent* terhadap diri mereka sendiri untuk merespons harapan baru di era baru.

Selain peran arsitek inovasi, satu faktor lain yang mendorong suksesnya suatu inovasi untuk meningkatkan partisipasi dan memperbaiki kualitas *governance* adalah keberadaan *visionary leader*. Keterbukaan wawasan eksekutif dan legislatif yang menjadikannya pemimpin yang memiliki visi dan terbuka terhadap perubahan akan mendorong dihasilkannya kebijakan yang pro-partisipasi dan mendorong terinstitusionalisasikannya metode-metode partisipasi dalam proses *governance*.

7. Keberadaan kelompok pendukung

Sebaik apapun pimpinan tidak akan dapat melakukan perubahan yang berarti jika tidak didukung oleh kelompok pendukung yang lebih besar yang memiliki dedikasi untuk mendorong suatu perubahan. Kelompok ini biasanya datang dari luar eksekutif dan legislatif. Peran CSOs, lembaga donor dan lembaga internasional lainnya sebagai bagian dari kelompok pendukung sangatlah besar. Salah satu peran kelompok pendukung adalah untuk memotivasi proses perubahan secara konsisten melalui bermacam-macam fasilitas dan amunisi yang terpenting diantaranya adalah bantuan/ asistensi teknis, kesempatan melakukan studi banding dan dukungan dana.

1.5.1.2. Faktor Penghambat Penerapan *Good Governance*

Berkaitan dengan faktor penghambat penerapan *Good Governance* di Indonesia, salah satu faktor utamanya adalah sumber daya manusia, keterbatasan keterampilan dan kultur birokrasi sipil. Di lapangan pegawai negeri sipil haruslah sanggup dan bersedia untuk mendukung *good governance*, para pegawai harus belajar dan berubah. Kultur yang ada di dalam tubuh birokrasi sipil menentukan penilaian terhadap kemungkinsn kehilangan yang akan dihasilkan oleh penerapan *good governance* terhadap individu pegawai negeri sipil dan juga terhadap kekuatan dan efektivitas dari lobi anti-perubahan.

Demikian juga masalah koordinasi. Koordinasi dan upaya yang dibutuhkan baik dalam maupun antar pemerintah haruslah diperkuat terlebih dahulu untuk menghindari penggandaan, menjamin interoperabilitas dan memenuhi ekspektasi-ekspektasi para pengguna. Penerapan *good governance*

memunculkan kebutuhan-kebutuhan khusus yang harus disadari sejak awal. Jika kurang dalam persiapan maka nanti hasilnya penerapan *good governance* bisa dikatakan gagal. Sebaliknya, jika berlebihan melampaui kebutuhan maka yang terjadi adalah mubazir dan akan membebani dengan biaya yang mahal.

1.5.2. Inovasi

1.5.2.1. Pengertian Inovasi

Secara harfiah inovasi / *innovation* berasal dari kata *to innovate* yang mempunyai arti membuat perubahan atau memperkenalkan sesuatu yang baru, inovasi kadang diartikan sebagai penemuan. Menurut Wina Sanjaya inovasi diartikan sebagai sesuatu yang baru dalam situasi sosial tertentu dan digunakan untuk menjawab atau memecahkan suatu permasalahan⁷, pada hakikatnya inovasi merupakan penerapan metode baru sebagai pembaharuan metode yang lama, dimana dengan adanya inovasi tersebut terjadi perubahan ke arah yang lebih baik. Inovasi dapat masuk disetiap lini kehidupan manusia begitupun dengan bisnis, kecenderungannya inovasi berkaitan erat dengan bisnis, karena bisnis selalu melakukan inovasi terus-menerus agar tetap mempunyai ciri khas yang berbeda dari pesaing bisnis yang lain, inovasi adalah kemampuan untuk menerapkan kreatifitas dalam rangka pemecahan masalah dan menemukan peluang (*doing new thing*)⁸ inovasi merupakan fungsi utama dalam proses kewirausahaan.

⁷ Sanjaya, Wina. (2008). *Kurikulum dan Pembelajaran (Teoritik dan Praktik Kurikulum KTSP)*. Jakarta: Prenada Media Group.

⁸ Suryana. (2001). *Kewirausahaan*. Jakarta: Salemba Empat.

Peter Drucker mengatakan inovasi memiliki fungsi yang khas bagi wirausahawan. Dengan inovasi wirausahawan menciptakan baik sumberdaya produksi baru maupun pengelolaan sumber daya yang ada dengan peningkatan nilai potensi untuk menciptakan sesuatu yang tidak ada menjadi ada. Begitu pula dalam kebijakan publik pada dasarnya pelayanan publik dilaksanakan untuk memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai wujud dari kewajiban pemerintah dan pelayan publik harus selalu revolusioner atau inovatif agar pelayanan kepada masyarakat lebih optimal dan mencapai kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Dan inovasi dalam pelayanan publik yang dilakukan terus-menerus dapat menjadi nilai tambah pemerintah di mata masyarakat. Dan terkadang dari inovasi-inovasi dalam kebijakan publik dijadikan ajang untuk menarik minat masyarakat untuk memilih para calon anggota pemerintah pada masa kampanye saat pemilu.

1.5.2.2. Jenis Inovasi

Inovasi terdiri dari 4 jenis, yaitu:

1. Penemuan (*Invention*) merupakan kreasi suatu produk, jasa, atau proses baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Konsep ini cenderung disebut revolusioner.
2. Pengembangan (*Extension*) merupakan pengembangan suatu produk, jasa, atau proses yang sudah ada. Konsep seperti ini menjadi aplikasi ide yang telah ada berbeda.

3. Duplikasi (*Duplication*) merupakan peniruan suatu produk, jasa, atau proses yang telah ada. Meskipun demikian duplikasi bukan semata meniru melainkan menambah sentuhan kreatif untuk memperbaiki konsep agar lebih mampu memenangkan persaingan.
4. Sintesis (*Synthesis*) merupakan perpaduan konsep dan faktor-faktor yang sudah ada menjadi formulasi baru. Proses ini meliputi pengambilan sejumlah ide atau produk yang sudah ditemukan dan dibentuk sehingga menjadi produk yang dapat diaplikasikan dengan cara baru.

1.5.3. Inovasi Pemerintahan

Dewasa ini pemerintah dituntut agar dapat berkembang dan mampu mengikuti perkembangan jaman dan teknologi yang ada, perkembangan organisasi publik saat ini cenderung mengarah kepada pendekatan *New Public Service* yang mengutamakan *outcome*, inovasi dan kreativitas serta pendekatan *New Public Service* yang mengutamakan pelayanan publik. Maka dari itu, para birokrat Indonesia dituntut lebih siap dan memiliki *skill* sesuai dengan pendekatan tersebut. Tidak hanya itu, tuntutan tersebut juga ditambah dengan hadirnya era perdagangan bebas yang mau tidak mau harus dihadapi. Birokrat sebagai sumber daya manusia didalam organisasi publik yang mana juga sebagai pelayan publik, haruslah inovatif maupun kreatif dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Didalam inovasi pemerintahan menurut mintzberg (2000: 432-433) ⁹

“To innovate means to break away from established patterns, so the innovative organization cannot rely on any form of standardization for coordination”

Menginovasi adalah berhenti dari proses biasa, sehingga berinovasi dalam organisasi tidak dapat bergantung pada bentuk standar koordinasi. Jadi acuan standar koordinasi tidak boleh kaku atau otoriter apabila ingin berinovasi. Standarisasi dalam hal ini dapat berarti peraturan, keputusan, kebijakan, dan budaya organisasi. Dalam berinovasi di ranah pemerintahan diperlukan semacam *Benchmark* agar inovasi tersebut dapat dipertanggungjawabkan. Terdapat komponen dalam mengukur kinerja inovasi harus mencakup¹⁰ :

1. *Fit with customer need* (kecocokan dengan kebutuhan publik)
2. *Fit either with current customer needs or with future customer needs* (cocok tidak saja dengan kebutuhan publik di masa sekarang, tapi juga di masa yang akan datang)
3. *Speed refer to market or time to implementation* (kecepatan mengacu kepada pasar atau waktu implementasi)
4. *Cost refers to cost for innovation itself* (biaya yang mengacu kepada biaya inovasi itu sendiri).

⁹Mintzberg, H. (2000). *The Structuring of Organisation and Innovations: Guru Schemes and American Dreams*. Englewood Cliffs: Prentice Hall, Inc dalam Kumorotomo, Wahyudi dan Ambar Widaningrum. 2010. *Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali*. Yogyakarta: Gava Media.

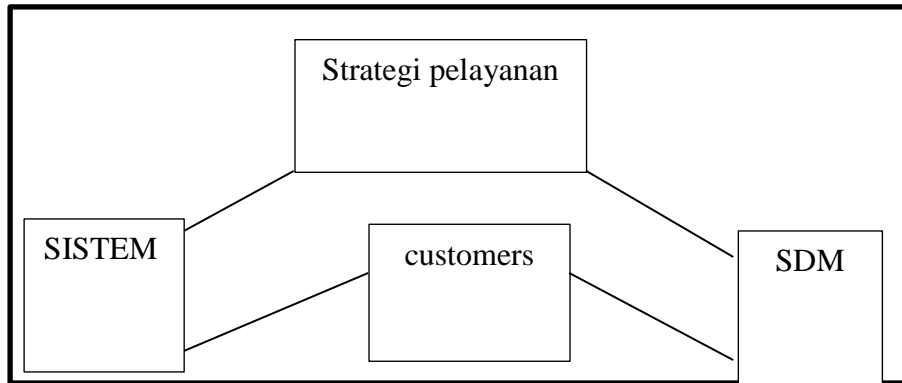
¹⁰Christiansen, J.A. (2000). *Building The Innovative Organization ,Management Systems that Encourage Innovation*. Houndmills: Macmillan Press LTD dalam Kumorotomo, Wahyudi dan Ambar Widaningrum. 2010. *Reformasi Aparatur Negara Ditinjau Kembali*. Yogyakarta: Gava Media.

1.5.4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga penggunanya. Pengguna yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), ijin gangguan (HO), ijin pengambilan air tanah, berlangganan air minum, listrik dan sebagainya.

Beda dengan produk pelayanan berupa barang yang mudah dinilai kualitasnya, produk pelayanan berupa jasa tidak mudah untuk dinilai kualitasnya. Pelayanan jasa tidak berwujud barang sehingga tidak nampak, meskipun tidak nampak tetapi proses penyelenggaraannya bisa dinikmati dan dirasakan, misalnya suatu layanan dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah atau mahal. Dalam pandangan Albercht dan Zemke (1990:41) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi layanan, strategi, dan pelanggan (*customers*), sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula.

Gambar 1.1 Segitiga Pelayanan Publik



Sumber : Agus Dwiyanto dalam buku Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.

Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme kontrol didalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan dapat diketahui. Dalam kaitannya dengan sumber daya manusia dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik. Selain itu, sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan atau pengguna. Organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pengguna dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat. Sifat dan jenis pelanggan bervariasi membutuhkan strategi pelayanan yang berbeda dan hal ini harus diketahui oleh petugas pelayanan. Karena itu, petugas pelayanan perlu mengenali pengguna dengan baik sebelum dia memberikan pelayanan.

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh birokrasi dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti tingkat kompetensi aparat, kualitas peralatan yang digunakan untuk proses pelayanan, budaya birokrasi, dan sebagainya. Kompetensi aparat birokrasi merupakan akumulasi dari sejumlah sub-variabel seperti tingkat

pendidikan, jumlah tahun pengalaman kerja, dan variasi pelatihan yang telah diterima. Sedangkan kualitas dan kuantitas peralatan yang digunakan akan mempengaruhi prosedur, kecepatan proses, dan kualitas keluaran (*out-put*) yang akan dihasilkan organisasi yang menggunakan teknologi modern seperti komputer memiliki metode dan prosedur kerja yang berbeda dengan organisasi yang masih menggunakan cara kerja manual.

1.5.4.1.Indikator Pelayanan Publik

Untuk menilai kualitas pelayanan publik itu sendiri, terdapat sejumlah indikator yang dapat digunakan. Apabila kita sesuaikan dengan pendapat Lenvine (1990: 188), maka produk pelayanan publik di dalam negara demokrasi setidaknya memenuhi 3 indikator, yaitu *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*¹¹.

1. *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi, maupun tuntutan pengguna layanan.
2. *Responsibility* atau tanggung jawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.

¹¹Lenvine, Charless H.,et al. 1990. *Public Administration: Chalenges, Choices, Consequences*. Dalam Dwiyanto.Agus. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*..Yogyakarta: Gajahmada University Press.

3. *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholders* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

1.5.4.2. Teori Inovasi Pelayanan Publik

Permasalahan utama terkait pelayanan publik yang dilakukan pemerintah selama ini terkesan lamban, tidak efisien, tidak adil, membeda-bedakan, berbiaya tinggi (*high cost economy*) dan bahkan cenderung membuka peluang timbulnya praktek pungli dan korupsi karena hampir seluruh proses pelayanan publik yang terjadi masih menggunakan cara *face-to-face* (tatap muka). Praktek pelayanan publik demikian ini sangat rentang untuk terjadi penyimpangan karena sifatnya dilakukan dari tangan ke tangan apalagi hampir seluruh pelayanan publik yang diberikan pemerintah menyangkut hak hidup masyarakat (monopoli) sehingga tidak ada pilihan lain, dan kondisi ini diperparah oleh sebagian besar mental aparat birokrasi belum banyak bergerak dari bersikap dilayani ke sikap melayani (*public servant*).

Saat ini paradigma dalam menjalankan birokrasi ke paradigma e-government. Perbedaan tersebut dapat ditelusuri melalui beberapa aspek antara lain :

Tabel 1.2. Pergeseran Paradigma Pemerintahan

	Paradigma Birokrasi	Paradigma e-Government
Orientasi	Efisiensi biaya birokrasi	kepuasan pengguna dan pengawasan fleksibel
Proses organisasi	Rasional fungsional, departementalisasi, pengawasan secara hirarki vertikal	Hirarki horizontal, organisasi jaringan, berbagi informasi
Prinsip manajemen	Manajemen berdasarkan aturan dan mandat	Manajemen yang fleksibel, tim kerja antar departemen/dinas dengan koordinasi pusat
Gaya kepemimpinan	Perintah dan pengawasan	Fasilitas dan koordinasi, inovasi, dan kewirausahaan
Komunikasi internal	Dari atas ke bawah dan hirarkis	Jaringan multi arah dengan koordinasi terpusat, komunikasi langsung
Komunikasi eksternal	Sentralisasi, formal, saluran yang terbatas	Formal, informal dan umpan balik yang cepat, serta multi saluran
Model gaya pemberian layanan	Model dokumen dan interaksi interpersonal	Pertukaran secara elektronik, bukan interaksi tatap muka
Prinsip pemberian layanan	Standarisasi, terpisah-pisah, keadilan	Kepuasan pengguna dan pengawasan, fleksibel

Sumber; Agus Dwiyanto dalam buku Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.

Kemunculan teknologi internet membuat pemerintah dengan mudah melakukan transformasi dirinya ke dalam pemerintahan yang online. Hal ini menawarkan satu peluang yang besar untuk bereaksi terhadap permintaan warga negara dan bisnis dengan menawarkan metode baru, cara pemberian pelayanan dalam memenuhi harapan warga negara.

Saat ini hampir setiap pemerintah daerah telah menyadari pentingnya pelayanan publik dilakukan dengan memanfaatkan sistem informasi dan komunikasi yang berbasis website dimana hal ini bisa dilihat melalui jaringan internet. Hanya saja jenis dan layanan serta tingkatan kualitas website yang digunakan oleh setiap daerah masih terkesan belum dikelola secara profesional dan bahkan sekedar hanya mengikuti trend (kecenderungan). Akibatnya e-government yang dibangun belum mampu memberikan manfaat yang besar baik bagi perbaikan internal sistem pelayanan pemerintah sendiri maupun bagi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang efisien dan efektif tersebut.

Realitas pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah yang berbasis pada penggunaan website (*e-government*) saat ini, dimana baik dari aspek jenis pelayanan maupun tingkatan kualitas layanan yang digunakan seharusnya telah mengalami kemajuan yang cukup berarti karena telah memiliki payung hukum yang kuat namun faktanya belum menunjukkan kondisi yang mengembirakan. Adapun metode yang tepat untuk menerapkan *e-government* dalam pelayanan publik, yaitu :

1. Pengembangan *e-government* harus terkait dengan prioritas pembangunan yang dibutuhkan oleh masyarakat.
2. Memperhatikan aspek efisiensi dan efektivitas
3. Ketersediaan pendanaan
4. Perubahan terhadap keterampilan dan budaya pegawai
5. Kemampuan koordinasi lintas operasional, menghindari duplikasi, dan memenuhi harapan pengguna

6. Memiliki kerangka hukum yang jelas
7. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi
8. Komitmen pemimpin eksekutif dan politik dalam jangka panjang
9. Keterlibatan publik dalam pengembangan *e-government*
10. Pengembangan terhadap sumberdaya manusia dan infrastruktur teknis
11. Kerjasama dengan berbagai pihak baik pelaku bisnis maupun organisasi ke masyarakat
12. Lakukan monitoring dan evaluasi
13. Menciptakan persepsi bahwa *e-government* dapat memberikan nilai tambah bagi masyarakat
14. Mudah diakses baik dari sisi waktu, biaya dan keterampilan yang dibutuhkan
15. Memberikan rasa aman dan privasi bagi si pengguna.

1.5.4.3. Jenis-jenis Inovasi Pelayanan Publik

Menurut agus Dwiyanto jenis-jenis inovasi pelayanan publik terbagi menjadi empat jenis yaitu :

1. Inovasi Kebijakan

Jenis inovasi ini berarti instansi tersebut berupaya memberikan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat dengan adanya perubahan-perubahan dalam pelayanan.

2. Inovasi dalam proses

Inovasi dalam proses ini berarti terdapat perubahan di pengelolaan pelayanan agar dapat memberikan pelayanan terbaik dari sebelumnya.

3. Inovasi Sistem

Inovasi sistem ini adanya penambahan penggunaan komputerisasi dalam pelayanan publik.

4. Inovasi Konseptual

Inovasi konseptual adalah inovasi perubahan konsep atau *mindset* dari instansi tersebut, sebagai contoh yang tadinya birokrat adalah penguasa sekarang menjadi pelayan publik.

1.5.5. Teori Hubungan Kerjasama antar lembaga Pemerintah

Penerapan *good governance* didalam tubuh pemerintah menunjukkan pemerintah yang ingin melakukan perubahan yang signifikan agar mendapatkan kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanannya, sehingga seringkali pemerintah melakukan kerjasama dengan pihak lain agar mencapai keberhasilan yang signifikan. Karena pemerintah menyadari sulitnya menjalankan suatu program maupun pelayanan terbaru sendirian, maka melibatkan pihak lain menjadi jalan keluar. Salah satu konsep yang berkaitan dengan kerjasama pemerintah untuk dapat mewujudkan *good governance* bagi masyarakat adalah *reiventing government*.

Menurut David Osborne dan Peter Plastrik dalam bukunya *Banishing Bureaucracy, reiventing adalah fundamental transformation of public system and organization to create dramatic increases in their effectiveness, efficiency, adaptability, and capacity to innovate. This transformation is accomplished by changing their purpose, incentives, accountability, power structure, and culture*¹² jika diartikan menjadi tranformasi fundamental pada sistem dan organisasi publik untuk meningkatkan efektivitas, efisien, kemampuan beradaptasi, dan kemampuan berinovasi. Transformasi ini dilakukan dengan mengubah tujuan, akuntabilitas, struktur kekuasaan, dan budaya pada sistem dan organisasi tersebut.

Pada dasarnya melakukan reiventing Government adalah untuk menciptakan reformasi birokrasi yang bertujuan untuk mewujudkan *good governance* yang didukung oleh penyelenggaraan negara yang profesional dan bebas KKN serta meningkatkan pelayanan prima. Sasaran reformasi birokrasi yang profesional, netral, dan sejahtera yang mampu menempatkan dirinya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat guna mewujudkan pelayanan masyarakat yang lebih baik. Terwujudnya kelembagaan pemerintah yang profesional, fleksibel, efisiensi, dan efektif baik di lingkungan pemerintah pusat maupun daerah. Terwujudnya ketatalaksanaan (pelayanan publik) yang lebih cepat, tidak berbelit-belit, mudah, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

¹² Osborne, David and Peter Plastrik. 1997. *Memangkas Birokrasi, Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wirausaha*. Jakarta: Lembaga Manajemen PPM dalam Rosadi. Abidin dan Anggraeni. 2013. *Reiventing Government Demokrasi dan Revormasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Jika dikorelasikan dengan Program Pemerintah Kabupaten Pemalang yaitu Program Puspindes yang berfokus pada sistem SIDEKEM, pada kenyataannya Pemerintah Kabupaten Pemalang melakukan kerjasama dengan para Relawan Tik untuk mengembangkan sistem pelayanan publik terbaru untuk desa dengan berbasis teknologi melalui website desa. Kuncinya adalah para relawan TIK mengembangkan sistem tersebut secara berkelanjutan, memberikan edukasi kepada seluruh desa di Kabupaten Pemalang agar dapat menjalankan sistem SIDEKEMnya, kemudian tugas Pemerintah Kabupaten Pemalang memberikan dukungan secara penuh melalui fasilitas seperti gedung pengembangan yang disebut Rumah TIK Desa, komputer, failitas pelatihan dan hal lain yang mendukung.

Selain itu dari pihak relawan TIK yang tergabung didalam PUSPINDES melakukan kerjasama dengan pihak Kecamatan dan KPMD Desa untuk mengawasi dan memberikan arahan serta menjadi perpanjangan tangan Puspindes mengelola 211 desa agar dapat disinkronkan dan mengurangi kecenderungan kegagalan pada penerapan sistem SIDEKEM.

1.5.6. Teori Kriteria Kualitas Pelayanan Publik

Kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004, Kepmen PAN tersebut menetapkan 14 unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM, 14 unsur tersebut adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawab)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggungjawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian masalah.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun saran yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapat pelayanan terhadap resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

1.6. Kerangka Pemikiran

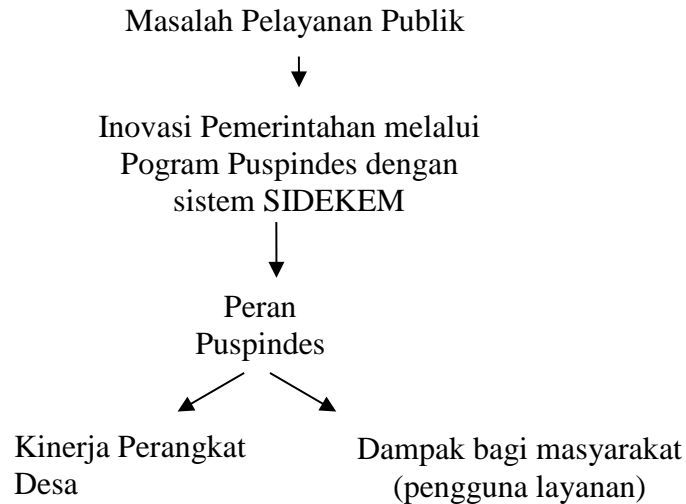
Didalam kerangka pemikiran diatas menyatakan penggunaan sistem SIDEKEM dalam pelayanan publik membutuhkan beberapa peran dari *stakeholders* yang berbeda yaitu peran dan dukungan pemerintah kabupaten Pernalang, Dinas PUSPINDES dan perangkat desa sebagai pelaku pemberi pelayanan dan yang tidak kalah pentingnya yaitu peran masyarakat. Dalam peran

Pemerintah Kabupaten dilakukan melalui inisiasi pemerintah dan edukasi atau sosialisasi mengenai sistem SIDEKEM ini kepada masyarakat secara luas dan menjamin bahwa setiap kelurahan sudah memakai sistem SIDEKEM ini dan masyarakat secara keseluruhan sudah menikmati inovasi pelayanan publik yang terbaru.

Dan dari dinas PUSPINDES bekerja untuk memberikan pelatihan dan memastikan para perangkat desa di semua kelurahan di Kabupaten Pemalang sudah mampu mengoperasikan sistem SIDEKEM dan memberikan pengawasan dalam kinerja perangkat desa agar seluruh pelayanan publik di Kabupaten Pemalang dapat setara dan seirama dan tidak ada satu kelurahan yang tertinggal atau belum memberlakukan sistem SIDEKEM untuk pelayanan publik kepada masyarakat. Dan *stakeholders* terakhir adalah peran aktif masyarakat Kabupaten Pemalang dalam mendukung inovasi pelayanan publik ini melalui pemahaman proses kerja pelayanan publik di masing-masing kelurahan.

Pada dasarnya sistem SIDEKEM ini digunakan agar perbaikan kualitas pelayanan kantor desa di Kabupaten Pemalang yang lebih baik, perbaikan sistem kerja pemerintah desa yang selama ini dikeluhkan masyarakat akan kinerja yang lamban dan berbelit-belit menjadi kinerja yang menyenangkan bagi masyarakat Kabupaten Pemalang dan yang terpenting adalah tanggapan masyarakat setelah menggunakan sistem SIDEKEM dari pelayanan pemerintah desa sehingga dapat menjadi bahan evaluasi kedepannya untuk pelayanan publik yang lebih baik.

Gambar 1.2. Kerangka Pemikiran/Proposisi



Sumber : Olahan Data Primer 2017

1.7. Definisi Konsep

1.7.1. *Good governance*

Hubungan yang baik antar *stakeholders* harus selalu dijaga karena dari tiga subyek ini menjadi kunci keberhasilan dari *good governance*, sangat diperlukannya menerapkan *Good Local Governance*, penerapan *Good Local Governance* sangat medesak untuk diwujudkan pada penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik di tingkat provinsi dan kabupaten/kota mengingat banyak kewenangan telah diserahkan kepada pemerintah di kedua level ini. Kedudukan daerah sangat strategis dalam mempertahankan keutuhan bangsa sekaligus sebagai garda depan untuk menciptakan Indonesia yang satu dan makmur secara lebih konkret. Langkah Pemerintah kabupaten/kota guna mewujudkan *good governance* adalah melakukan pembenahan terhadap kelembagaannya sendiri serta mengobati penyakit yang diidapnya melalui

inovasi-inovasi yang dilakukan salah satu contohnya melalui inovasi pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi yang sedang berkembang.

1.7.2. Inovasi

Inovasi menjadi bahan yang lazim dan juga langka dilakukan terlebih lagi di dalam tubuh pemerintahan yang ada karena budaya yang hampir mendarah daging sangat sukar untuk dileburkan terlebih didalam pelayanan publik yang menjadi sumber permasalahan pemerintah, karena pelayanan publiklah kinerja pemerintah dapat dirasakan masyarakat secara langsung, stigma yang tergambar ketika harus berurusan dengan birokrasi adalah proses yang berbelit-belit, menyusahkan, lamanya proses pengerjaan, mahalny biaya dan lainnya menjadi momok menakutkan bagi masyarakat sehingga malas berurusan dengan birokrasi dan melakukan jalan pintas yaitu dengan indikasi KKN. Maka dari itulah inovasi sepertinya halnya angin segar yang sangat dibutuhkan untuk menjadikan pelayanan publik di Indonesia menjadi lebih baik.

1.7.3. Teori Inovasi Pemerintahan

Inovasi pemerintahan harus selalu dilakukan guna semakin mendekatkan dan memudahkan masyarakat untuk mengakses segala kebutuhannya dalam pelayanan publik pemerintah, program-program inovatif harus selalu di kembangkan untuk memperbaiki segala kekurangan ataupun mengganti program yang sudah usang atau ketinggalan jaman. Pembaruan dalam pemerintahan yang dimaksud adalah dengan penggantian sistem birokratis menjadi sistem yang bersifat *business entity*. Pembaharuan dilakukan dalam hal pelayanan terhadap

masyarakat, menciptakan organisasi-organisasi yang mampu memperbaiki efektivitas dan efisiensi saat ini dan di masa yang akan datang.

1.7.4. Pelayanan publik

Mengukur kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal tetapi harus menggunakan indikator ganda, kualitas pelayanan publik dapat dilihat dari *out-put* atau hasil pelayanan. Pelayanan publik ada tiga indikator yakni efisiensi, responsivitas dan non-partisipan. Indikator yang pertama penting karena dari sisi kualitas, terjangkau oleh masyarakat dan dapat diperoleh dengan cepat. Sedangkan, dua indikator terakhir dipandang penting karena sejalan dengan konsep demokrasi yang sedang tumbuh di negeri ini. Negara yang demokratis mensyaratkan agar segala keputusan yang dibuat oleh lembaga pemerintah bersifat responsif terhadap kepentingan dan kebutuhan masyarakat. Konsep non-partisipan juga sejalan dengan demokrasi karena demokrasi menghendaki adanya sikap egaliter dan kesamaan akses di antara warga negara, termasuk kesamaan untuk memperoleh layanan publik.

1.7.5. Teori Inovasi Pelayanan Publik

saat ini paradigma pelayanan publik berubah menjadi New Public Management dimana negara dilihat sebagai perusahaan jasa modern yang dalam bidang tertentu bersaing dengan pihak swasta, tapi di lain pihak dalam bidang-bidang tertentu memonopoli layanan jasa, namun tetap dengan kewajiban memberikan layanan dan kualitas yang maksimal kepada masyarakat. Masyarakat diposisikan sebagai pelanggan (*customer*) layanan publik, karena pajak yang

dibayarkan dan memiliki hak atas layanan dalam jumlah tertentu dan kualitas tertentu pula.

1.7.6. Teori Hubungan Kerjasama Antar Lembaga Pemerintah

Pemerintah saat ini lebih banyak melakukan kerjasama dengan pihak ketiga guna mendapatkan program-program yang inovatif dan yang terpenting sesuai dengan tujuan pemerintah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang semakin efektif dan efisien. Terlebih dengan melakukan kerjasama antar lembaga semakin meringankan beban pemerintah tetapi dalam kerjasama tersebut tetap adanya koordinasi dan pemisahan hak dan kewajiban sehingga hubungan kerjasama tidak rancu dan saling tumpang tindih.

1.7.7. Teori Kriteria Kualitas Pelayanan Publik

Respon masyarakat terhadap hasil pelayanan publik merupakan dampak dari bentuk pelayanan itu sendiri, dampak dari pelayanan tersebut bisa bersifat positif yaitu kepuasan masyarakat yang tinggi, ataupun juga berdampak negatif yaitu kualitas pelayanan yang dinilai masih memiliki kekurangan sehingga masih terdapat keluhan pada masyarakat. Maka dari itu harus ada kriteria kualitas pelayanan publik sebagai ukuran kualitas pelayanan publik itu sendiri.

1.8. Operasionalisasi Konsep

Definisi Operasional adalah semacam petunjuk pelaksanaan, bagaimana mengukur suatu variabel. Definisi Operasional merupakan suatu informasi ilmiah yang amat membantu peneliti lain yang akan menggunakan variabel yang sama. Terkait dengan penelitian yang dilakukan mengenai analisis pemerintahan dalam

pelayanan publik dengan sistem informasi dan kawasan desa (studi kasus Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang Jaya), definisi operasional yang dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel 1.3. Operasionalisasi Konsep

No	Konsep	Indikator
	<i>Good Governance</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Kinerja perangkat desa sebelum adanya sistem Sidekem. • Kinerja perangkat desa sesudah berlakunya sistem Sidekem. • Perbandingan Pelayanan, waktu dan hasil sebelum dan sesudah adanya Sidekem.
2	Inovasi Pelayanan Publik	<ul style="list-style-type: none"> • Latar belakang munculnya sistem Sidekem • Tujuan adanya sistem Sidekem • Manfaat bagi pemerintah desa dan masyarakat dengan berlakunya sistem Sidekem. • Tolak ukur keberhasilan sistem Sidekem.
3	Inovasi Pemerintahan	<ul style="list-style-type: none"> • Bentuk dukungan pemerintah Kecamatan untuk penerapan sistem Sidekem di kantor Kelurahan di Kecamatan Ulujami • Proses pengelolaan dan pengorganisasian sistem Sidekem.
4	Kerjasama antar lembaga pemerintah	<ul style="list-style-type: none"> • Proses koordinasi pemerintah Kabupaten (Dinpermades), Puspindes, Kecamatan Ulujami dan Pemerintah Desa • Peran antar lembaga didalam penerapan sistem Sidekem.

Sumber : Olahan Data Primer

1.9. Metode Penelitian

Dalam penelitian ini penyusun menggunakan metode penelitian campuran/kombinasi (*Mixed Method Research*). Metode penelitian campuran adalah sebuah pendekatan untuk menyelidiki suatu objek dengan mengombinasikan atau menghubungkan bentuk penelitian kualitatif dan bentuk penelitian kuantitatif¹³. Sehingga dalam penelitian campuran ini, terdapat dua pendekatan atau dua teknik dalam pengumpulan data penelitian. Teknik pengumpulan data tersebut meliputi teknik pengumpulan data kualitatif yang pada umumnya berupa wawancara, dokumentasi, dan observasi. Kemudian teknik selanjutnya yaitu teknik pengumpulan data kuantitatif berupa survei atau penyebaran kuesioner.

Strategi penelitian metode campuran dalam penelitian ini, menggunakan Strategi *Embedded Concurrent*. Strategi ini dapat dicirikan sebagai strategi metode campuran yang menerapkan satu-tahap pengumpulan data kuantitatif dan kualitatif dalam satu waktu¹⁴. Dalam strategi ini, pencampuran data bisa berbentuk komparasi antar sumber data maupun deskripsi terpisah sebagai dua gambaran berbeda. Hal ini akan terjadi jika peneliti menggunakan strategi ini untuk mengevaluasi dua rumusan masalah yang berbeda (antara kualitatif dan kuantitatif)¹⁵.

¹³ John W. Creswell, 2009, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga, Terjemahan "Research Design: qualitative, quantitative, and Mixed Methods Approaches. Thirh Edition"* oleh Achmad Fawaid, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal: 348

¹⁴ Ibid., hal: 321

¹⁵ Ibid., hal: 322

Tujuan penelitian metode campuran dengan strategi *embedded* konkuren ini adalah untuk mengeksplorasi tentang penerapan sistem SIDEKEM di Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang dan hubungan serta peran PUSPINDES terhadap keberhasilan penerapan sistem tersebut di Kecamatan Ulujami, dengan melakukan observasi lapangan dan wawancara langsung kepada pihak pemerintah Kecamatan Ulujami dan Pemerintah Kabupaten Pemalang dalam hal ini adalah pihak Dinpermades dan Puspindes. Kemudian, di lain pihak juga dilakukan survei dengan menyebar kuesioner untuk mengetahui sejauh mana, program PUSPINDES yang berfokus pada sistem SIDEKEM yang diselenggarakan di Kabupaten Pemalang, khususnya pada Kecamatan Ulujami berdampak pada masyarakat sebagai objek kebijakan. Dengan demikian, akan diperoleh hasil yang lebih mendalam terkait penyelenggaraan sistem SIDEKEM di Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang. Strategi ini kerap kali digunakan agar peneliti dapat memperoleh perspektif-perspektif yang lebih luas karena mereka tidak hanya menggunakan metode yang dominan saja, melainkan juga menggunakan dua metode yang berbeda¹⁶.

1.9.1. Unit Analisis

Unit Analisis dari penelitian ini adalah : pemerintah Kabupaten Pemalang, Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Pemerintahan Desa Kabupaten Pemalang, pihak Puspindes Kabupaten Pemalang, Kecamatan Ulujami, KPMD Kecamatan Ulujami dan masyarakat di Wilayah Kecamatan Ulujami.

¹⁶ Ibid.

1.9.2. Subyek Penelitian

Dalam penelitian ini, yang akan dijadikan subjek penelitian adalah Kepala Seksi Pengembangan Informasi Desa Dinpermades Kabupaten Pemalang, birokrat-birokrat pada Kecamatan Ulujami, KPMD Kecamatan Ulujami, pihak Puspindes Kabupaten Pemalang, beberapa KPMD desa di Kecamatan Ulujami serta masyarakat Kecamatan Ulujami. Hal ini untuk melihat kinerja pemerintah desa Kecamatan Ulujami dalam menjalankan sistem SIDEKEM di Kecamatan Ulujami dan juga dampak yang diterima masyarakat Kecamatan Ulujami.

1.9.3. Lokasi Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor Dinas Pemberdayaan masyarakat dan pemerintah desa, Kantor Kecamatan Ulujami, Kantor Gemati Kecamatan Ulujami, Rumah TIK Desa Puspindes, dan juga Wilayah Kecamatan Ulujami. Kecamatan Ulujami dipilih sebagai lokasi penelitian karena merupakan salah satu kecamatan yang berhasil dalam penerapan kebijakan sistem SIDEKEM di Kabupaten Pemalang.

1.9.4. Informan Penelitian Kualitatif

Dalam menentukan informan penelitian, peneliti menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel bertujuan atau purposive sample dilakukan dengan cara mengambil subjek bukan berdasarkan atas strata, random atau daerah tetapi didasarkan atas tujuan tertentu. Sehingga data yang diperoleh lebih representatif dengan melakukan proses penelitian yang kompeten dibidangnya.

a. Informan untuk wawancara

Adapun beberapa informan yang hendak diwawancarai terkait penelitian ini meliputi: Ka. Sub. Bag. Pengembangan Informasi Desa Dinpermades Kabupaten Pemalang, ketua Puspindes Kabupaten Pemalang, Ketua KPMD Kecamatan Ulujami dan Camat Kecamatan Ulujami.

b. Dokumen

Selain melalui wawancara, data-data juga diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan kebijakan sistem SIDEKEM Kabupaten Pemalang.

Tabel 1.4. Rancangan Daftar Informan dan Data Yang Diharapkan

Kelompok Informan	Jumlah Orang	Informasi Data Yang Diharapkan
Informan Kelompok Pemerintah		
Dinas Pusat Pemberdayaan Informatika dan Desa		
Kepala Seksi Pengembangan Informasi Desa	1	Informasi tentang gambaran umum yang berkaitan dengan sistem SIDEKEM, latar belakang adanya sistem tersebut, serta menggali lebih dalam informasi yang berhubungan dengan terobosan baru pelayanan publik dasar dari pemerintah Kabupaten Pemalang.
Ketua PUSPINDES Kabupaten Pemalang	1	Bagaimana Kinerja Puspindes dalam mendukung keberhasilan penerapan sistem SIDEKEM di setiap desa di Kabupaten Pemalang, bagaimana hasil selama pelatihan yang sudah dilakukan kepada kinerja perangkat desa.
Camat Ulujami	1	Bagaimana dukungan kecamatan dengan keberhasilan Kecamatan Ulujami dalam penerapan sistem SIDEKEM.
KPMD Kecamatan Ulujami	1	Bagaimana Gemati dan KPMD mendorong keberhasilan desa di kecamatan Ulujami agar dapat menerapkan sistem SIDEKEM, kesulitan dalam membantu menerapkan sistem tersebut, bagaimana pengaruh Puspindes terhadap keberhasilan yang di capai Kecamatan Ulujami.
Operator Desa / KPMD	1	Bagaimana proses pelayanan menggunakan sistem SIDEKEM, hambatan yang di rasakan selama proses pelayanan kepada masyarakat.
Informan Kelompok Masyarakat		
a.masyarakat	70	Informasi tentang pandangan mereka mengenai inovasi pelayanan publik oleh pemerintah daerah, respon masyarakat terhadap pelayanan di kantor kelurahan, kesan dan pesan dari masyarakat dengan adanya sistem SIDEKEM ini.

Sumber : Olahan Data Primer 2017

1.9.5. Populasi dan Sampel Kuantitatif

1.9.5.1. Populasi

Pengertian populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subjek yang mempunyai kuantitas & karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan¹⁷. Sementara pengertian populasi menurut Fraenkel¹⁸ adalah “*is the group of interest to the researcher, the group to whom the researcher would like to generalize the result of study*”. Jadi populasi dapat dikatakan sebagai suatu kelompok yang menjadi perhatian peneliti, yang juga berkaitan untuk siapa hasil generalisasi itu berlaku. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili di Kecamatan Ulujami Kabupaten Pematang.

1.9.5.2. Sampel Kuantitatif

Sampel adalah bagian kecil yang diambil dari populasi yang dapat mewakili populasi, dimana pengambilan sampel sesuai dengan kualitas dan karakteristik populasi. Penarikan sampel ini sangat diperlukan dalam penelitian yang mempunyai populasi yang cukup besar. Hal ini dikarenakan, mengingat keterbatasan waktu, biaya, dan tenaga yang dimiliki oleh peneliti. Maka dari itu diperlukan teknik pengambilan sampel yang tepat, supaya sampel yang diperoleh benar-benar akurat dan dapat mewakili suatu populasi.

¹⁷ Sugiono, 2013, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, hal: 117

¹⁸ H. Wina S, 2014, *Penelitian Pendidikan (Jenis, Metode, dan Prosedur)*, Jakarta: Kencana, hal: 228

Teknik sampling dalam penelitian ini, akan menggunakan teknik *sampling kuota*. Menurut Sugiono¹⁹, *Sampling kuota* adalah teknik untuk menentukan sampel dari populasi yang mempunyai ciri-ciri tertentu sampai jumlah (kuota) yang diinginkan. Jadi, cara melakukan teknik ini dengan memberikan jatah tertentu kepada kelompok yang telah ditentukan baik klasifikasi, anggota, maupun batasan terhadap sampel yang akan diambil nantinya.

Dalam penyusunan sampel ini mempunyai syarat, yaitu terkait unit analisis. Dimana Unit Analisis dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berdomisili tempat tinggal dan tercatat sebagai penduduk di Kecamatan Ulujami. Kabupaten Pematang Siantar. Selain itu, juga pernah mengakses pelayanan di Kantor desa, baik yang mengetahui ataupun tidak mengenai Program Sistem Informasi Desa dan Kawasan Pematang Siantar (SIDEKEM). Dalam hal ini penulis memilih untuk menggunakan metode *Quota Sampling* karena data yang diambil lebih *representative* dan sesuai dengan kebutuhan penulis dan memudahkan penulis dalam mengambil data, adapun kategori sampel yang diambil adalah individu yang sudah pernah menggunakan pelayanan SIDEKEM di kantor desa dan masuk didalam daftar umur yang produktif.

¹⁹Sugiono, 2013, *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D)*, Bandung: Alfabeta, hal: 60

Sementara, besarnya jumlah sampel dalam penelitian ini ditentukan berdasarkan perhitungan dengan rumus Frank Lynch sebagai berikut:²⁰

RUMUS BESARNYA SAMPEL (Frank Lynch)

$$n = \frac{NZ^2 \cdot p (1 - p)}{Nd^2 + Z^2 \cdot p (1 - p)}$$

Keterangan :

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

Z = Nilai Variabel Normal

1. Nilai variabel normal (2,58) untuk tingkat kepercayaan 99%
2. Nilai variabel normal (1,96) untuk tingkat kepercayaan 95%
3. Nilai variabel normal (1,65) untuk tingkat kepercayaan 90%

p = harga patokan tertinggi (0,50)

d = sampling error

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

Adapun penentuan besarnya jumlah sampel masyarakat terkait dampak yang dirasakan masyarakat pengguna layanan di Kecamatan Ulujami dalam pelaksanaan Sistem Informasi Desa dan Pemalang(SIDEKEM) menggunakan Rumus Frank Lynch adalah sebagai berikut :

Diketahui :

²⁰ Ritonga Rahman, 1997, *Statistika untuk Penelitian Psikologi dan Penelitian*, Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi UI.

$$N = 99720$$

$$Z = 1,65 \text{ maka } d = 0,10$$

$$p = 0,50$$

Ditanya :

$$n = ?$$

$$\begin{aligned} \text{Jawab: } n &= \frac{N \cdot Z^2 \cdot p (1-p)}{N \cdot d^2 + Z^2 \cdot p (1-p)} \\ &= \frac{99.720 (1,65)^2 \cdot 0,50 (1-0,50)}{99.720 (0,10)^2 + (1,65)^2 \cdot 0,50 (1-0,50)} \\ &= \frac{99.720 (2,7225) \cdot (0,25)}{99.720 (0,01) + (2,7225)(0,25)} \\ &= \frac{99.720 \times 0,680625}{997,2 + 0,680625} \\ &= \frac{67.871.925}{997.880625} \\ n &= 68.021 = 68 \end{aligned}$$

Berdasarkan perhitungan dengan Rumus Frank Lynch tersebut di atas, didapatkan hasil jumlah sampel masyarakat di Kecamatan Ulujami sebanyak 68 orang dan dibulatkan ke puluhan terdekat menjadi sebanyak 70 orang. Total sampel ini akan dibagikan di Kecamatan Ulujami dengan ketentuan merupakan penduduk yang berdomisili, tercatat sebagai warga masyarakat di Kecamatan Ulujami dan yang pernah atau belum mengakses pelayanan SIDEKEM di Kantor Desa di Kecamatan Ulujami.

Berdasarkan teknik sampling kuota, maka terdapat pembagian kelompok pada Wilayah Kecamatan Ulujami. Pembagian kelompok ini dilakukan atas dasar agar penarikan sampel dapat merata dan tidak didominasi oleh satu desa saja, dan dalam penyebaran 70 responden di 18 desa menggunakan sistem penyebaran dengan membagi jumlah penduduk desa tersebut dengan jumlah keseluruhan penduduk kecamatan sehingga di dapatkan persentasenya sehingga didapatkan jumlah responden tiap desa tersebut secara proporsional. Jadi setiap kelompok wilayah bisa memiliki proporsi yang adil sehingga nanti hasil penelitian penulis dapat dikatakan mewakili keseluruhan masyarakat di Kecamatan Ulujami. Di Kecamatan Ulujami terdapat 18 wilayah desa. kemudian akan dibagi ke dalam 5 kelompok wilayah. Masing-masing kelompok wilayah terdiri dari 3-4 desa. Cara penentuan wilayah didasarkan pada kesesuaian dan kedekatan antar desa yang dilihat dari peta Kecamatan Ulujami, dan pada dasarnya Kecamatan Ulujami terbagi menjadi 3 bagian besar yaitu di wilayah pinggir jalan atau dekat dengan kota, wilayah tengah dan wilayah bagian pesisir dekat dengan pantai. Sehingga melihat tersebut penulis dengan mudah membagi menjadi 5 wilayah.

Berikut pembagian kelompok wilayah pada Kecamatan Ulujami yang akan digunakan dalam penelitian ini:

Tabel 1.5. Pembagian Kelompok Wilayah Kecamatan Ulujami

No	Nama Kelompok	Anggota Kelompok (kelurahan)	Jumlah Penduduk	Persentase	Sampel	jml
1	Wilayah bagian utara	1. Mojo 2. Pesantren	1) 7.089 2) 8.972	7,1 % 8,9%	5 6	11
2	Wilayah bagian barat	1. Padek 2. Blendung 3. Ketapang 4. Limbangan	1)3496 2) 5211 3) 4.500 4) 6.037	3,5% 5,2% 4,5% 6,1%	3 4 3 4	14
3	Wilayah bagian selatan	1. Sukoharjo 2. Botekan 3. Rowosari 4. Ambowetan	1)6.328 2) 4552 3) 7211 4) 4.192	6,3% 4,5% 7,2% 4,2%	4 3 5 4	16
4	Wilayah bagian timur	1. Pagergunung 2. Wiyorowetan 3. Samong 4. Tasikrejo	1)7.327 2) 3.601 3) 6.020 4) 5.170	7,3% 3,6% 6,1% 5,2%	5 3 4 3	15
5	Wilayah bagian tengah	1. Bumirejo 2. Kaliprau 3. Kertosari 4. Pamutih	1)2.679 2) 6.983 3) 3.633 4) 6.719	2,6% 7% 3,6% 6,7%	3 4 3 4	14
JUMLAH						70

Sumber: web-ulujami.puspindes.id/

1.9.6. Jenis Dan Sumber Data

Menurut Lofland dan Lofland, sumber data penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain²¹. Sementara menurut Moleong, sumber data penelitian kualitatif adalah tampilan yang berupa kata-kata lisan atau tertulis yang dicermati oleh peneliti, dan benda-benda yang diamati sampai detailnya agar dapat ditangkap makna yang tersirat dalam dokumen atau bendanya.²²

1. Data Primer

Data Primer adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subjek yang dapat dipercaya, dalam hal ini adalah subjek penelitian (informan) yang berkenaan dengan variabel yang diteliti²³. Jadi, data primer merupakan data yang diperoleh peneliti secara langsung di lapangan dari subjek penelitian.

2. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari dokumen-dokumen grafis (tabel, catatan, notulen rapat, SMS, dan lain-lain), foto-foto, film, rekaman video, benda-benda, dan lain-lain yang dapat memperkaya data primer.²⁴ Dokumen-dokumen yang didapat dari instansi-instansi yang terkait juga termasuk dalam data sekunder.

²¹ Dr Lexy J. Moleong, 2007, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: PT Remaja Rosdakarya, hal: 112

²²Prof. Dr. Suharsimi Arikunto, 2010, *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*, Jakarta: Rineka Cipta, hal 22

²³Loc.cit.

²⁴ Loc.cit.

1.9.7. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, dimana penulis menggunakan metode penelitian kombinasi (*Mixed Method Research*), maka juga terdapat dua tahap teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang pertama yaitu menggunakan teknik pengumpulan data secara kualitatif kemudian dilanjutkan dengan menggunakan teknik pengumpulan data secara kuantitatif.

1.9.7.1. Teknik Pengumpulan Data Kualitatif

Dalam metode kualitatif terdapat beberapa metode pengumpulan data yang umum digunakan seperti: wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Berikut penjelasan metode-metode tersebut:

1. Wawancara

Menurut Moleong²⁵ wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan tersebut.

2. Observasi

Definisi menurut Catwright & Catwright²⁶ adalah suatu proses melihat, mengamati dan mencermati serta “merekam” perilaku secara sistematis untuk suatu tujuan tertentu. Inti dari observasi adalah perilaku yang tampak dan adanya tujuan yang ingin diraih.

²⁵ Loc.cit., hal: 186

²⁶ Haris Herdiansyah, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*, Jakarta: Salemba Humanika, hal: 131

3. Studi Dokumentasi

Menurut Herdiansyah²⁷ mendefinisikan studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan.

1.9.7.2. Teknik Pengumpulan Data Kuantitatif

Dalam pengumpulan data Kuantitatif, terdapat dua rancangan metode yang berbeda, yaitu pertama rancangan survei dan yang kedua rancangan eksperimen. Pada penelitian ini, metode yang digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif yang dibutuhkan penulis, adalah melalui metode survei.

1. Survei / Kuesioner

Dalam rancangan survei, peneliti mendiskripsikan secara kuantitatif (angka-angka) kecenderungan-kecenderungan, perilaku-perilaku, atau opini-opini dari suatu populasi dengan meneliti sampel populasi tersebut²⁸. Jadi melalui metode survei ini akan menghasilkan gambaran suatu populasi dengan mempelajari sampel, untuk dapat digeneralisasikan sebagai sikap keputusan suatu populasi tersebut. Langkah survei yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui penyebaran kuesioner. Penyebaran survei dengan cara kuesioner ini diarahkan kepada :

²⁷ Ibid., hal : 143

²⁸ John W. Creswell, 2009, *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Edisi Ketiga, Terjemahan "Research Design: qualitative, quantitative, and Mixed Methods Approaches. Thirh Edition"* oleh Achmad Fawaid, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal: 216

- a. Masyarakat Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang yang berdomisili dan tercatat sebagai penduduk di Kecamatan Ulujami yang pernah mengakses pelayanan melalui kantor Desa setempat. Karena Kecamatan Ulujami merupakan salah satu kecamatan yang berhasil dalam penerapan Sistem Informasi Desa Dan Kawasan Pemalang (SIDEKEM) yang berjalan di Kabupaten Pemalang, sehingga masyarakat Kecamatan Ulujami menjadi indikator utama data yang datanya dapat saling menghubungkan dengan pihak-pihak terkait dengan masalah yang diteliti, terutama pada pemerintah daerah Kabupaten Pemalang.

1.9.8. Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengolah data yang sebelumnya telah didapatkan penulis untuk kemudian dianalisis untuk mencari jawaban atas rumusan masalah dalam penelitian. Sehingga, kesimpulan yang dihasilkan merupakan hasil yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan karena memiliki dukungan data yang jelas. Dalam penelitian ini, dimana penulis menggunakan metode campuran (*Mixed Method Research*) maka dalam proses analisis datanya pun terdapat dua metode, yaitu analisis data kualitatif dan analisis data kuantitatif.

1.9.8.1. Analisis Data Kualitatif

Metode analisa data yang dilakukan untuk menganalisa data kualitatif dalam penelitian ini adalah deskriptif analisis. Dimana dalam penelitian ini, penulis mencoba mendiskripsikan terkait inovasi-inovasi dalam SIDEKEM dan hal-hal yang berkaitan dengan koordinasi antara pihak Pemerintah Kabupaten,

PUSPINDES dan Kecamatan Ulujami untuk keberhasilan penerapan sistem SIDEKEM. Berikut langkah-langkah analisis data dalam penelitian kualitatif²⁹:

1. Mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis.

Langkah ini meliputi pengumpulan data-data baik transkrip wawancara maupun data-data lapangan yang diperoleh yang kemudian dipilah-pilah dan disusun berdasarkan pada sumber informasi.

2. Membaca keseluruhan data.

Langkah ini dimulai dengan membangun *general sense* atas informasi yang didapatkan dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan.

3. Menganalisis lebih detail dengan meng-*coding* data.

Coding merupakan proses mengolah materi/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum memaknainya (Rossman & Rallis)³⁰.

4. Terapkan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis.

5. Tunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema ini akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif.

6. Langkah terakhir dalam analisis data adalah menginterpretasi atau memaknai data.

²⁹ Ibid., hal: 276

³⁰ Ibid.,

1.9.8.2. Analisis Data Kuantitatif

Analisis data kuantitatif dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif sederhana, yaitu dengan cara statistik deskriptif. Kegiatan analisis data kuantitatif dimulai dari pengolahan data, penyajian data, dan yang terakhir melakukan analisis data. Kegiatan pengolahan data sendiri meliputi pengeditan data, coding dan transformasi data, kemudian tabulasi data. Penyajian data bisa dalam bentuk tabel, diagram, grafik, dan lain sebagainya. Analisis data dilakukan dengan cara analisis statistik deskriptif, melalui analisis potret data. Potret data yaitu menjelaskan besaran frekuensi dari pengolahan data angka-angka dalam bentuk persentase. Jadi, dalam analisis statistik deskriptif ini, penulis hanya mencoba untuk mengungkapkan dan mendeskripsikan hasil temuan sebagai keadaan suatu gejala, dalam penelitian yang bersifat eksplorasi seperti persepsi masyarakat. Sehingga didapatkan gambaran ringkas, jelas, dan mudah dipahami, untuk dapat ditarik pengertian atau makna tertentu.

1.9.8.3. Kualitas Data

Dalam penelitian kualitatif instrumen utamanya adalah manusia, karena itu yang diperiksa adalah keabsahan datanya. Untuk menguji kualitas data penelitian peneliti menggunakan teknik Triangulasi. Triangulasi adalah teknik pemeriksaan data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data yang telah diperoleh agar data yang didapatkan lebih lengkap dan sesuai dengan yang diharapkan. Menurut Patton ada 4 macam triangulasi sebagai teknik pemeriksaan

untuk mencapai keabsahan, yaitu³¹:

a. Triangulasi sumber data

Menggunakan berbagai sumber data seperti dokumen, arsip, hasil wawancara, hasil observasi, atau juga dengan mewawancarai lebih dari satu subyek yang dianggap memiliki sudut pandang yang berbeda.

b. Triangulasi Pengamat

Adanya pengamat diluar peneliti yang turut memeriksa hasil pengumpulan data. Dalam penelitian ini, dosen pembimbing bertindak sebagai pengamat (expert judgement) yang memeberikan masukan terhadap hasil pengumpulan data.

c. Triangulasi teori

Penggunaan berbagai teori yang berlainan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan sudah memasuki syarat. Pada penelitian ini berbagai teori yang telah dijelaskan bertujuan untuk dipergunakan dan menguji terkumpulnya data. triangulasi teori dapat meningkatkan kedalaman pemahaman asalkan peneliti mampu menggali pengetahuan teoretik secara mendalam atas hasil analisis data yang telah diperoleh.

d. Triangulasi metode

Penggunaan berbagai meode untuk meneliti suatu masalah. Untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu,peneliti bisa menggunakan metode wawancara dan obervasi atau pengamatan untuk mengecek kebenarannya.

³¹ <http://digilib.uinsby.ac.id/9742/6/bab3.pdf> diakses dan diunduh pada 03 September 2017 Pukul 05.12 WIB

Dalam penelitian ini variasi triangulasi yang digunakan adalah triangulasi sumber data metode. Hal ini dikarenakan pengambilan data dalam penelitian ini menggunakan wawancara dan observasi. Dengan triangulasi data maka akan diperoleh data yang mendalam karena diperoleh dari sudut pandang yang berbeda antara satu sumber dengan sumber yang lain sehingga data yang di hasilkan tidak hanya memandang dari satu sudut pandang saja melainkan berbagai sudut pandang dan hal ini akan berpengaruh pada analisis dalam penelitian ini, keberadaan data yang bervariasi akan membuat peneliti melakukan analisa yang lebih mendalam pada penelitian ini. Kemudian penelitian ini juga menggunakan triangulasi metode. Dengan triangulasi metode akan diperoleh jawaban yang bervariasi dari berbagai metode yang digunakan dalam rangka memperoleh informasi dari informan dan dari jawaban yang bervariasi tersebut dapat diuji kebenarannya untuk memperoleh kebenaran informasi yang handal dan gambaran yang utuh mengenai informasi tertentu.