

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penelitian

Perkembangan teknologi informasi merupakan hal yang tidak bisa dihindari, terlebih pada saat ini penguasaan teknologi informasi dijadikan sebagai salah satu indikator kemajuan suatu negara.¹ Teknologi informasi yang semakin maju sudah dimanfaatkan dengan baik oleh pemerintah maupun swasta dalam setiap pelaksanaan organisasi pelayanan publik. Pemanfaatan teknologi informasi dalam pemerintah dikenal dengan istilah Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau yang lebih dikenal dengan *electronic government (e-government)*.

Teknologi berperan besar dalam proses kerja instansi pemerintahan seiring dengan kebutuhan pelayanan terhadap masyarakat yang berkualitas, cepat dan tepat agar tercipta tata kelola pemerintahan yang baik. Hal tersebut menuntut profesionalitas dari Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk meningkatkan kapasitas dan kualitas pelayanan bagi masyarakat.² Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara tertulis jelas kinerja instansi yang baik dapat mencerminkan kualitas pemerintahan yang semakin maju dan berkembang dengan berbagai

¹ Muhamad Ngafifi, “Kemajuan Teknologi dan Pola Hidup Manusia dalam Perspektif Sosial Budaya”, Vol. 2, Jurnal Pembangunan Pendidikan: Fondasi dan Aplikasi, 2014, No. 1

² Akbar Pandu Dwinugraha, “Formulasi Instrumen Kebijakan Lingkungan di Kabupaten Banyuwangi”, Vol. 4, Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik, 2016, No. 2

kemudahan dalam melaksanakan aktivitas fungsi kerja maupun tanggung jawab instansi.

Digitalisasi birokrasi sudah harus dipersiapkan agar pelayanan-pelayanan kepada masyarakat lebih mudah dan cepat, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah harus sudah menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) dalam berbagai layanan publik dan administrasi digital. Perkembangan teknologi informasi dalam konteks pemerintahan dimulai sejak diberlakukannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government* yang menjadi awal penerapan *electronic government* dan menjadi manifestasi akan komitmen pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan dengan berbasis kepada pemanfaatan infrastruktur teknologi informasi.³

Pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Pemanfaatan teknologi informasi tersebut mencakup 2 (dua) aktivitas yang berkaitan, yaitu: (1) Pengelolaan data, pengelolaan informasi, sistem

³ Dengen, Nataniel dan Heliza Rahmania Hatta, “Perancangan Sistem Informasi Terpadu Pemerintah Daerah Kabupaten Paser”, Vol. 4, Jurnal Informatika Mulawarman, Februari 2009, No. 1

manajemen, dan proses kerja secara elektronik; (2) Pemanfaatan kemajuan teknologi informasi agar pelayanan publik dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat di seluruh wilayah negara.⁴

Provinsi Jambi terus berupaya memperbaiki kualitas layanan digital melalui implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).⁵ Upaya tersebut ditunjukkan melalui kegiatan *Piloting* Penerapan SPBE Tahun 2022 di Provinsi Jambi. Berdasarkan hasil evaluasi SPBE yang dilakukan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Pemerintahan dan Reformasi Birokrasi (PANRB) tahun 2021, dikatakan bahwa Pemprov Jambi memperoleh predikat Cukup dengan indeks 2,21.⁶ Sebagaimana diketahui, pada tahun 2017 lalu Kota Jambi merupakan salah satu diantara 25 Kota/Kabupaten di Indonesia yang dipilih oleh Kemenkominfo RI menjadi *pilot project* implementasi *smart city* di Indonesia.⁷ Upaya mewujudkan Jambi *Smart City* didasarkan pada Perda Kota Jambi Nomor 1 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan *Smart City*.

Kota Jambi sendiri terdapat Peraturan Walikota Jambi Nomor 10 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi. Pemanfaatan teknologi informasi harus mampu menciptakan hubungan

⁴ Kominfo, "Instruksi Presiden (INPRES) Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government", 2003, No. 3

⁵ Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)", 2018, No. 95

⁶ HUMAS MENPANRB, "Peningkatan Kualitas Layanan Digital di Tanah Melayu Jambi" (<https://menpan.go.id/site/berita-terkini/peningkatan-kualitas-layanan-digital-di-tanah-melayu-jambi>, diakses pada 13 Desember 2022)

⁷ Muhammad Hanapi, "Kota Jambi terima penghargaan "Smart City" untuk kategori smart living" (<https://antaranews.com/berita/482693/kota-jambi-terima-penghargaan-smart-city-untuk-kategori-smart-living>, diakses pada 18 Desember 2022)

yang lebih kuat antara pemerintah dengan masyarakat. Pemerintah harus mampu memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan, serta mendistribusikan informasi dalam pelayanan publik. Di satu sisi, pemerintah memanfaatkan teknologi informasi sebagai media penyampaian berbagai layanan kepada masyarakat baik itu layanan pemerintahan maupun pembangunan daerah. Di sisi lain, masyarakat menjadikan teknologi informasi sebagai alat untuk memperoleh kemudahan dalam mengakses pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah. Sejalan dengan hal tersebut, Pemerintah Kota Jambi mewujudkan salah satu misinya yaitu penguatan birokrasi dan peningkatan pelayanan berbasis teknologi informasi dengan meluncurkan beberapa aplikasi dan salah satunya Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan (SIPATEN).

Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan (SIPATEN) Kota Jambi diluncurkan pada Februari 2020, dikembangkan oleh dinas Komunikasi dan Informasi (Kominfo) Kota Jambi berdasarkan gabungan dari aplikasi yang sudah ada di beberapa Kecamatan dan Kelurahan di Kota Jambi. Aplikasi SIPATEN merupakan aplikasi yang berguna untuk pelayanan administrasi Kecamatan dan Kelurahan berbasis *online service* guna mempermudah pelayanan terhadap masyarakat dalam mewujudkan layanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan, serta mewujudkan hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan terpadu.

Aplikasi ini hadir karena banyaknya keluhan masyarakat yang datang ke kelurahan atau kecamatan namun pejabat sedang cuti atau tidak ada di tempat. Dengan hadirnya aplikasi ini masyarakat yang membutuhkan suatu berkas tidak perlu lagi datang langsung ke kantor dan menunggu penyelesaian surat. Cukup mengurus administrasi dari rumah dengan mengunggah persyaratan kemudian akan diproses, apabila berkas telah lengkap maka akan diverifikasi oleh pihak kelurahan. Selanjutnya masyarakat bisa mencetak sendiri suratnya karena tanda tangan sudah dalam bentuk digital dan cap stempel basah digantikan dengan *barcode*.

Pada bulan Januari-Februari 2022 Dinas Kominfo Kota Jambi melakukan evaluasi terhadap kemanfaatan aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan (SIPATEN). Secara umum penggunaan aplikasi ditingkat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) berjalan dengan baik, namun pemanfaatan ditingkat Kelurahan masih dinilai kategori cukup dan kurang.⁸

⁸ IMCNews.ID, “*Puluhan Kelurahan di Kota Jambi Dapat Teguran*” (<https://imcnews.id/read/2022/03/20/18745/puluhan-kelurahan-di-kota-jambi-dapat-teguran/>, diakses pada 18 Desember 2022)

Tabel 1.1
Kecamatan dan Kelurahan di Kota Jambi

No.	Kecamatan	Kelurahan
1.	Alam Barajo	Bagan Pete, Beliung, Kenali Besar, Mayang Mangurai, Rawa Sari
2.	Danau Sipin	Legok, Murni, Selamat, Solok Sipin, Sungai Putih
3.	Danau Teluk	Olak Kemang, Pasir Panjang, Tanjung Pasir, Tanjung Raden, Ulu Gedong
4.	Jambi Selatan	Pakuan Baru, Pasir Putih, Tambak Sari, TheHok, Wijaya Putra
5.	Jambi Timur	Budiman, Kasang, Kasang Jaya, Rajawali, Sejinjing, Sulanjana, Talang Banjar, Tanjung Pinang, Tanjung Sari
6.	Jelutung	Cempaka Putih, Handil Jaya, Jelutung, Kebun Handil, Lebak Bandung, Payo Lebar, Talang Jauh
7.	Kota Baru	Kenali Asam Atas, Kenali Asam Bawah, Paal Lima, Simpang Tiga Sipin, Suka Jaya
8.	Paal Merah	Eka Jaya, Lingkar Selatan, Paal Merah, Payo Selincah, Talang Bakung
9.	Pasar Jambi	Beringin, Orang Kayo Hitam, Pasar Jambi, Sungai Asam
10.	Pelayangan	Arab Melayu, Jelmu, Mudung Laut, Tatul Yaman, Tanjung Johor, Tengah
11.	Telanaipura	Buluran Kenali, Pematang Sulur, Penyengat Rendah, Simpang Empat Sipin, Telanaipura, Teluk Kenali

Dari 62 Kelurahan yang ada di Kota Jambi, 37 diantaranya masuk dalam kategori kurang. Pemanfaatan aplikasi tersebut masih 30%, sementara 70% masih bersifat manual. Walikota Kota Jambi, Syarif Fasha mengkritik para lurah yang masih mendapatkan predikat kurang baik dalam penerapan SIPATEN. Dalam teguran yang disampaikan, instansi terkait diminta meningkatkan pengetahuan dan pemahaman bidang teknologi informasi, dan menguasai SIPATEN karena aplikasi tersebut dirancang guna mempersingkat pekerjaan dan menghemat waktu bagi pelayanan administrasi di Perkantoran, Kelurahan, maupun Kecamatan, dan juga bisa meminimalisir praktik pungli dalam kepengurusan dokumen. Selain itu

tujuannya adalah untuk melakukan perubahan dari metode konvensional beralih ke teknologi.⁹

Eka Jaya merupakan salah satu Kelurahan di Kecamatan Paal Merah, Kota Jambi, Provinsi Jambi, Indonesia. Kelurahan ini terdiri dari 62 RT dengan total 8.460 KK.¹⁰ Kelurahan Eka Jaya memperoleh banyak prestasi salah satunya menjadi peraih kampung bantar terbanyak di Kota Jambi. Dengan jumlah penduduk yang cukup banyak, adanya Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan (SIPATEN) diharapkan akan membantu Pemerintah Kelurahan Eka Jaya dalam memberikan layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat seperti pembuatan Surat Keterangan Bersih Diri (SKBD), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), dan surat keterangan lainnya.

Pemberitahuan untuk pengoperasian Aplikasi Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan (SIPATEN) dilakukan pada akhir bulan Maret 2022. Kelurahan Eka Jaya sendiri mulai merealisasikannya dengan uji coba terlebih dahulu pada tanggal 03 April 2022. Sejak direalisasikan hingga per-tanggal 06 Februari 2023, tercatat total pengajuan layanan pada SIPATEN berjumlah 460 pengajuan dengan keterangan 429 selesai dan 31 masih dalam proses.¹¹

⁹ IMCNews.ID, “*Puluhan Kelurahan di Kota Jambi Dapat Teguran*” (<https://imcnews.id/read/2022/03/20/18745/puluhan-kelurahan-di-kota-jambi-dapat-teguran/>, diakses pada 18 Desember 2022)

¹⁰ Wawancara dengan Bapak Aan Riyadi selaku staf kantor Kelurahan Eka Jaya pada tanggal 15 Februari 2023

¹¹ Situs SIPATEN Kelurahan Eka Jaya

Dalam upaya mengimplementasikan TIK perlu adanya kesiapan yang matang dari berbagai aspek. Berdasarkan pengamatan awal yang dilakukan oleh peneliti, terlihat beberapa masalah terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, yaitu:¹²

- 1) Kelurahan Eka Jaya terdiri dari delapan orang pegawai, berdasarkan standar yang ada jumlah ideal pegawai disetiap kelurahan yaitu 17 orang;¹³
- 2) Ditunjang oleh dua set komputer dan satu laptop, tak jarang pula aparat pemerintah menggunakan laptop pribadi untuk membantu memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- 3) Difasilitasi Wi-Fi berkecepatan 50 mbps, tak jarang menggunakan kuota internet pribadi apabila jaringan Wi-Fi sedang tidak stabil diakibatkan oleh banyaknya perangkat yang terkoneksi.
- 4) Aparat pemerintah belum sesuai dengan kompetensi, serta belum pernah diberikan pelatihan terkait pengoperasian aplikasi tersebut.
- 5) Dalam mekanisme pelayanan aplikasi SIPATEN jika Pak Lurah tidak ada proses tersebut tetap lambat; setelah mengajukan persyaratan diawal berkas akan diproses oleh Kasi Kelurahan dilanjutkan Sekretaris Kelurahan, dan terakhir oleh Kepala Lurah untuk mendapat *barcode*.

¹² Wawancara dengan Bapak Aan Riyadi selaku staf kantor Kelurahan Eka Jaya pada tanggal 15 Februari 2023

¹³ Merdeka.com, “*Mendagri: Jumlah Pegawai Kelurahan & Kecamatan Jauh dari Ideal*”. (<https://www.merdeka.com/peristiwa/mendagri-jumlah-pegawai-kelurahan-kecamatan-jauh-dari-ideal.html> diakses pada 14 Mei 2023)

Agar penyelenggaraan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan berjalan efektif, diperlukan adanya aparat pemerintah yang kompeten dibidangnya ,didukung dengan infrastruktur yang memadai, dan pelatihan terkait dengan pengoperasian aplikasi tersebut.

Penulis menggunakan penelitian terdahulu yang relevan dengan topik yang sedang diteliti. *Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Ahmad Ripa'i yang berjudul "*Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi Menuju Single Identity Number di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*". Metode pendekatan deskriptif kuantitatif. Hasil dari penelitian ini adalah penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan berbasis teknologi informasi yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang sudah berjalan dengan baik meskipun masih ditemukan beberapa hambatan. Perkembangan SIAK yang terjadi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang tersebut dapat dilihat dari proses penerbitan dokumen yang semakin cepat, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semakin baik, pengolahan data penduduk lebih terstruktur dan lebih aman dengan cara memanfaatkan teknologi informasi sehingga kebocoran data informasi milik penduduk tidak terjadi. Sedangkan kendala yang ditemukan dalam penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang antara lain kurangnya jumlah pegawai mengakibatkan pegawai mendapat tugas ganda, kurangnya

pegawai yang memiliki kualifikasi di bidang operasional SIAK, kurangnya tingkat kesadaran masyarakat dalam mengurus dokumen kependudukan, pemahaman masyarakat yang merasa bahwa mengurus dokumen kependudukan memakan waktu yang cukup lama dan prosedurnya cukup berbelit.¹⁴

Kedua, penelitian yang dilakukan A. Hildayanti yang berjudul “*Implementasi Sistem Informasi Publik Berbasis Website di Desa Taeng, Kecamatan Pallangga, Kabupaten Gowa*”. Metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah 1) Komunikasi dari transmisi, kejelasan dan konsistensi penyaluran komunikasi antara pemerintah dan masyarakat masih kurang efektif. 2) Struktur Birokrasi terdiri dari SOP dan fragmentasi sudah terlaksana sesuai dengan aturan yang berlaku. 3) Sumber daya terdiri dari SDM, dikatakan belum efektif karena masih membutuhkan staf untuk mengoperasikan *website*, sarana dan prasarana yang digunakan sudah memadai. 4) Disposisi sudah efektif dengan adanya dukungan dari kepala desa beserta masyarakat. Adapun faktor pendukung yaitu struktur birokrasi sudah berjalan sesuai aturan, sarana dan prasarana yang digunakan sudah memadai, dan disposisi mendapatkan dukungan dari kepala desa dan masyarakat, faktor penghambat yaitu komunikasi sudah

¹⁴ Ahmad Ripa'i, “*Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi Menuju Single Identity Number di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sumedang Provinsi Jawa Barat*”, Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Vol. 6, Jurnal Dukcapil, 2018, No. 1

berjalan meskipun belum optimal, serta SDM yang masih membutuhkan penambahan staf.¹⁵

Ketiga, penelitian yang dilakukan Rachmat Kurniawan yang berjudul “*Analisis Kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang dalam Penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)*”. Metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini yaitu kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang tersebut dinyatakan cukup siap, terlihat dari beberapa indikator yaitu infrastruktur telekomunikasi, tingkat konektivitas dan penggunaan ICT oleh pemerintah, pelatihan, kapasitas sumber daya manusia, kebijakan pemerintah, peraturan pemerintah, ketersediaan dana dan keamanan. Tapi masih terdapat beberapa masalah yaitu hasil perekaman E-KTP Kota Serang belum 100% yaitu sebesar 76,33%, kurangnya sarana dan prasarana, masalah jaringan dan komunikasi, salah cetak dan pendistribusian E-KTP yang sudah jadi.¹⁶

Berdasarkan penelitian terdahulu yang meneliti tentang penyelenggaraan aplikasi diatas terdapat beberapa kesamaan mendasar antar penelitian yang akan dilakukan dengan penelitian sebelumnya, yaitu: menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Perbedaan terletak pada lokasi penelitian yang akan menentukan perbedaan karakter organisasi, mekanisme pelayanan serta penerima layanan. Maka,

¹⁵ A. Hildayanti, “*Implementasi Sistem Informasi Publik Berbasis Website di Desa Taeng, Kecamatan Pallangga, Kabupaten Gowa*”, (Makassar: Universitas Muhammadiyah Makassar, 2022)

¹⁶ Rachmat Kurniawan, “*Analisis Kesiapan Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Serang dalam Penyelenggaraan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (E-KTP)*” (Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang, 2015)

peneliti tertarik untuk menganalisis penyelenggaraan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan (SIPATEN) oleh Pemerintah Kelurahan Eka Jaya, sebagai upaya pemanfaatan teknologi untuk memudahkan pelayanan sehingga diharapkan dapat membantu pengolahan data akurat agar mempercepat siklus informasi dan juga menjadi sarana penunjang aktivitas kependudukan secara praktis. Oleh karena itu penulis mengangkat penelitian dengan judul **“Implementasi Penyelenggaraan Sistem Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan (SIPATEN) di Kelurahan Eka Jaya, Kecamatan Paal Merah, Kota Jambi”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana implementasi penyelenggaraan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan (SIPATEN) di Kelurahan Eka Jaya?
2. Apa saja yang menjadi kendala dalam implementasi penyelenggaraan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan (SIPATEN) di Kelurahan Eka Jaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi penyelenggaraan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan (SIPATEN) di Kelurahan Eka Jaya.
2. Untuk mengetahui dan mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasi penyelenggaraan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan (SIPATEN) di Kelurahan Eka Jaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan bermanfaat baik secara teoritis maupun praktis kepada beberapa pihak seperti sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam Ilmu Pemerintahan dan menambah wawasan ilmu pengetahuan khususnya tentang implementasi penyelenggaraan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan (SIPATEN) di Kelurahan Eka Jaya, Kecamatan Paal Merah, Kota Jambi.

2. Manfaat praktis

- a. Bagi Masyarakat

Sebagai informasi bagi masyarakat agar dapat mengetahui bagaimana implementasi penyelenggaraan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan (SIPATEN) di

Kelurahan Eka Jaya, Kecamatan Paal Merah, Kota Jambi dan sebagai panduan masyarakat agar dapat berkontribusi dalam penggunaan aplikasi tersebut.

b. Bagi Pemerintah

Diharapkan penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi pemerintah untuk mengoptimalkan penyelenggaraan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan (SIPATEN) di Kota Jambi.

c. Bagi Peneliti

Dapat menjadi ilmu pengetahuan dan sebagai bahan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin meneliti masalah yang relevan terkait dengan implementasi penyelenggaraan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan (SIPATEN) di Kelurahan Eka Jaya, Kecamatan Paal Merah, Kota Jambi.

1.5 Landasan Teori

1.5.1 Implementasi Kebijakan

1.5.1.1 Konsep Implementasi Kebijakan

Secara etimologi, implementasi berasal dari istilah Bahasa Inggris “*to implement*” yang artinya pelaksanaan dan penerapan. Kebijakan itu sendiri adalah seperangkat keputusan yang diambil oleh pelaku politik dalam rangka memilih tujuan dan cara untuk mencapai tujuan.

Menurut Wahab, implementasi kebijakan adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu, pejabat, kelompok pemerintah maupun swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan.

Menurut Grindle implementasi kebijakan sering dilihat sebagai suatu proses yang penuh dengan muatan politik dimana mereka yang berkepentingan sebisa mungkin berusaha mempengaruhinya.

Menurut Edwards III implementasi kebijakan adalah tahap pembuatan kebijakan antara pembentukan kebijakan dan konsekuensi-konsekuensi kebijakan bagi masyarakat yang dipengaruhinya.

Dengan mengacu pada sejumlah konsep dasar dan pendapat para ahli tersebut dapat dinyatakan bahwa implementasi kebijakan menekankan pada suatu tindakan-tindakan, baik yang dilakukan

oleh pihak pemerintah maupun individu atau kelompok swasta yang diarahkan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan kebijakan sebelumnya.

1.5.1.2 Faktor-Faktor Implementasi Kebijakan

Untuk mengkaji implementasi kebijakan dengan lebih baik, perlu diketahui faktor-faktor yang mempengaruhinya. Terdapat banyak model yang dipakai untuk menganalisis sebuah kebijakan, kali ini peneliti akan menggunakan model implementasi yang dikemukakan oleh George C Edward III, faktor-faktor tersebut adalah:¹⁷

1. Komunikasi, merupakan dimensi penting bagi administrator publik dalam mengimplementasikan kebijakan, khususnya untuk pencapaian efektifitas program melalui transmisi personel yang tepat, jelasnya perintah yang diinstruksikan oleh atasan dalam pelaksanaan dilapangan, dan kekonsistenan pelaksana keputusan atau program oleh semua pelaksana maupun atasan pemberi intruksi. Agar kebijakan dapat diimplementasikan dengan baik maka pelaksana kebijakan harus memahami secara utuh materi kebijakan yang akan dilaksanakan, baik dari substansi teknis maupun latar belakang historis dan filosofis dari kebijakan tersebut.

¹⁷ George C Edward III, *“Implementing Public Policy”*, Wasington, D.C.: Congressional Quarterly Press, 1980, hlm. 9-10

Ada tiga aspek penting yang perlu diperhatikan dalam dimensi komunikasi, yaitu:

- a. Transmisi, administrator publik sudah harus paham, mengerti dengan jelas keputusannya, dan siap menjalankan perintah yang telah diputuskan dalam setiap kebijakan atau program yang akan dilaksanakan.

Unsur-unsur utama yang menjadi bagian penting dari transmisi dalam komunikasi terdiri dari:

- 1) Komunikator, berfungsi sebagai pengambil keputusan kebijakan dan implementator kebijakan yang kenyataannya berada pada beberapa lapisan birokrasi. Komunikator harus memiliki beberapa persyaratan mendasar untuk melakukan komunikasi yaitu ketrampilan mempengaruhi orang lain, memahami rumusan substansi kebijakan sebagai materi yang akan dikomunikasikan serta kepercayaan diri yang tinggi.
- 2) Penerima, yaitu penerima pesan atau informasi kebijakan yang dapat dikelompokkan sebagai penerima yang dikehendaki dan penerima yang tidak dikehendaki.
- 3) Media, baik secara lisan melalui pendekatan individual atau massa, maupun secara tertulis (poster, brosur), maupun audio visual (film, TV, CD). Semakin banyak cara yang digunakan, melalui kombinasi yang benar dan sasaran yang

tepat, maka penerima pesan kebijakan akan semakin memahami terhadap pesan kebijakan.

- b. Kejelasan, kebijakan yang akan diimplementasikan oleh para implementor harus jelas maksud dan tujuannya melalui petunjuk pelaksana maupun petunjuk teknis yang seksama dan dipahami secara mendalam.
 - c. Konsisten, efektifitas pelaksanaan akan berjalan jika tujuan yang jelas dapat dilaksanakan secara konsisten oleh para pelaksana dilapangan dengan didasari kekonsistenan para pengambil kebijakan dalam memprediksi kemungkinan-kemungkinan yang terjadi saat implementasi.
2. Sumber daya, implementasi kebijakan tidak akan berjalan efektif apabila dalam pelaksanaannya daya dukung sumber daya lemah dan kurang.

Ada beberapa aspek penting yang perlu diperhatikan pada dimensi sumber daya dalam implementasi kebijakan, yaitu:

- a. Kecukupan dan Kualifikasi, dimana sumber daya tersebut memiliki jumlah yang cukup dan memenuhi kualifikasi untuk melaksanakan kebijakan.
- b. Wewenang, kewenangan dalam mengimplementasikan kebijakan akan berbeda diantara satu dengan yang lainnya, tergantung pada jabatannya, yaitu melalui:
 - 1) Metode kontrol : persuasif dan ancaman; dan

- 2) Ketaatan terhadap aturan yang ada.
 - c. Informasi, yang tercakup dalam dua bentuk, yaitu
 - a) informasi tentang tata cara melaksanakan suatu kebijakan oleh para implementor, yaitu bagaimana, apa yang harus dilakukan dan perlu dilaksanakan;
 - b) data tentang ketaatan para pelaksana terhadap instruksi, peraturan atau UU yang dilaksanakannya ditaati atau tidak.
 - d. Sarana dan Prasarana, sebagai daya dukung dalam implementasi kebijakan yang meliputi tersedianya bangunan, perlengkapan, dan perbekalan.
3. Disposisi, yaitu sikap dan perilaku dari pelaksana. Meskipun komunikasi berjalan dengan baik serta ditunjang kapasitas sumber-sumber yang memadai, namun apabila tidak didukung oleh sikap para pelaksana maka pelaksanaan kebijakan tidak akan efektif. Setiap kebijakan membutuhkan pelaksana-pelaksana yang memiliki hasrat kuat dan komitmen yang tinggi agar mampu mencapai tujuan kebijakan yang diharapkan. Apabila pelaksana memiliki sikap yang baik maka pelaksana tersebut dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan.

Ada tiga aspek penting yang perlu diperhatikan pada disposisi dalam implementasi kebijakan, yaitu:

- a. Dimensi efek dari sikap seperti sikap ego sektoral;

- b. Penempatan staf birokrasi; serta
 - c. Dimensi faktor pendorong yang merupakan sumber motivasi bagi pelaksana kebijakan untuk melaksanakan kebijakan secara efektif.
4. Struktur birokrasi, birokrasi mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan.

Hal itu karena kegiatan tersebut:

- 1) Melibatkan banyak orang, sehingga diperlukan upaya koordinasi dari berbagai tujuan para aktor yang mungkin berbeda-beda;
- 2) Merubah perilaku untuk disesuaikan dengan model implementasi yang diperlukan; serta
- 3) Agar sumber-sumber yang digunakan bersifat efektif dan efisien.

Dari keempat faktor tersebut sebuah kebijakan yang telah ditetapkan akan diuji dan diketahui apakah berhasil atau gagal dalam mencapai tujuannya. Misalnya bagaimana kemampuan pelaksana kebijakan dalam menerjemahkan (mengkomunikasikan) isi kebijakan, adanya pelaksana dan keahliannya serta fasilitas yang ada, sikap dari pelaksana serta kemampuan untuk menyusun struktur birokrasi pelaksanaan yang sesuai dengan program.

1.5.2 *E-government*

1.5.2.1 Pengertian *E-Government*

Konsep *E-Government* berawal dari perkembangan ICT (*Information and Communication Technology*) yang semakin luas. Berdasarkan definisi *The World Bank*, *E-Government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat, pelaku bisnis, dan untuk memfasilitasi kerjasama antar institusi pemerintah.

Sedangkan konsep yang diusung oleh EZ Gov selaku konsultan dalam penerapan *E-Government*, memiliki pengertian penyederhanaan praktek pemerintahan dengan menggunakan teknologi informasi dan komunikasi, dimana dari pengertian tersebut dibagi lagi menjadi dua pembedangan,¹⁸ yaitu:

1. *Online service* adalah bagaimana pemerintah menjalankan fungsinya ke luar baik itu masyarakat maupun kepada pelaku bisnis.
2. *Government operations* adalah kegiatan yang dilakukan dalam internal pemerintah, lebih khusus lagi adalah kegiatan yang dilakukan oleh pegawai pemerintah seperti *electronic procurement*, manajemen dokumen berbasis *web*, formulir elektronik, dan hal-hal lain yang dapat diselenggarakan melalui internet.

Selain itu, Indrajit menyatakan bahwa *E-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru antara pemerintah dan masyarakat

¹⁸ Weni Setiawan, "*Penerapan E-Government di Indonesia*", Opini, (Depok: Universitas Indonesia, 2011)

dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*) yang melibatkan teknologi informai (terutama internet) dalam rangka memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan publik.¹⁹

Dari berbagai definisi diatas, dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan menggunakan perangkat internet atau lainnya yang dikelola oleh pemerintah, masyarakat, pihak bisnis atau pihak lain yang berkepentingan dalam rangka penyelenggaraan akuntabilitas dan pelayanan publik yang optimal dan efisien.

1.5.2.2 Penerapan *E-Government*

Dalam penerapan *E-Government* tentu akan ada interaksi antara pemerintah dengan pihak-pihak terkait. Menurut Indrajit dalam konsep *E-Government* dikenal empat tipe relasi *e-government* yang diklasifikasikan sebagai berikut:

1. *Government to Citizens (G2C)* Tipe relasi ini merupakan tipe yang paling sering dijumpai dan berbasis pada pelayanan publik, dimana dalam tipe ini sistem *e-government* dibuat untuk menjadi penghubung antara pemerintah dengan masyarakat. Tujuan utama dari tipe relasi G2C yaitu mendekatkan pemerintah selaku pemberi layanan kepada masyarakat selaku penerima layanan dengan melalui berbagai kanal-kanal akses agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahannya dalam memenuhi berbagai kebutuhan pelayanan.
2. *Government to Business (G2B)* Salah satu tugas utama pemerintahan adalah membentuk sebuah lingkungan bisnis yang kondusif sehingga roda perekonomian negara dapat berjalan sebagaimana mestinya. Entitas bisnis atau perusahaan swasta dalam melakukan kegiatan sehari-harinya akan membutuhkan data dan informasi dari pemerintah. Disamping itu, mereka juga membutuhkan layanan dari pemerintah terkait dengan hak dan

¹⁹ Richardus Eko Indrajit, “*Konsep dan Strategi Electronic Government*”, 2016, hlm. 7

kewajiban organisasinya. Terbentuknya hubungan yang baik antara pemerintah dengan kalangan bisnis dapat menjadi hubungan timbal balik yang saling menguntungkan di kemudian hari.

3. *Government to Governments* (G2G) Pada saat ini terlihat jelas adanya kebutuhan bagi negara-negara untuk saling berkomunikasi secara lebih intens. Bahkan antar instansi pemerintahan pun tentunya melakukan banyak interaksi demi menunjang kebutuhan pekerjaan. Tipe realisasi G2G ini menekankan penerapan *e-government* dalam membantu memperlancar hubungan kerjasama antar pemerintahan.
4. *Government to Employees* (G2E) Dalam tipe relasi ini sistem *e-government* diperuntukan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri ataupun karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.²⁰

1.5.2.3 Manfaat Penerapan *E-Government*

Konsep *E-Government* diterapkan tentunya diharapkan mempunyai manfaat yang dapat dirasakan oleh seluruh pihak. Menurut Al Gore dan Blair dalam Indrajit yang mengemukakan manfaat penerapan *E-Government* sebagai berikut:

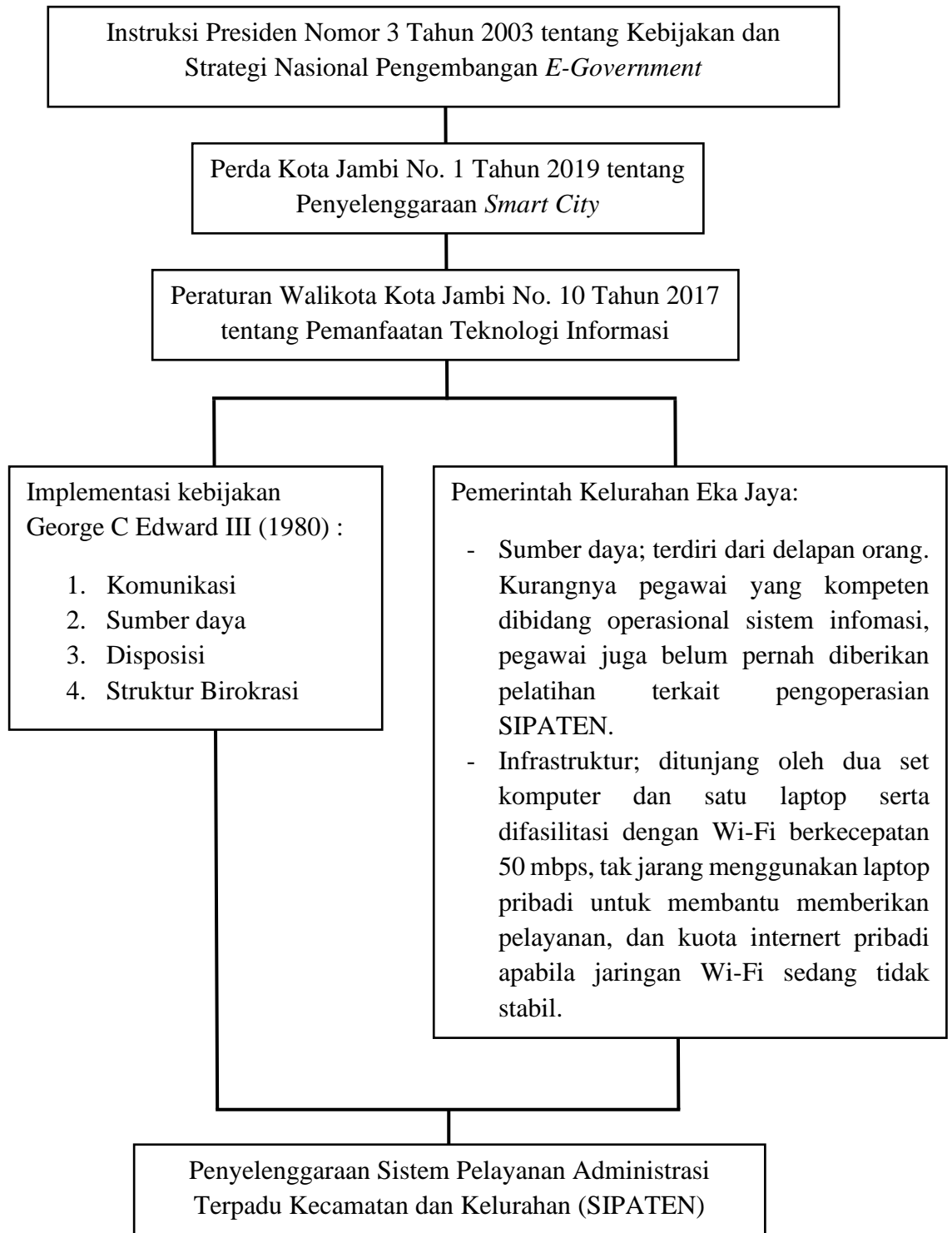
1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder*-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industry) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good corporate governance*;
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholder*-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksi dengan pihak-pihak yang berkepentingan;
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan tren yang ada; serta

²⁰ Ibid hlm. 24-26

6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.²¹

²¹ Ibid hlm. 6

1.6 Kerangka Pikir



1.7 Metode Penelitian

Metode penelitian merupakan cara ilmiah untuk memperoleh suatu data atau informasi dengan tujuan dan kegunaan tertentu. Oleh sebab itu ada empat hal yang perlu diperhatikan yaitu cara ilmiah, data, tujuan serta kegunaan. Penelitian yang dilakukan dengan cara ilmiah dilandasi dengan cara keilmuan yang rasional, empiris, dan sistematis.

Rasional merupakan kegiatan penelitian yang dilakukan dengan cara-cara yang masuk akal sehingga dapat dijangkau oleh nalar manusia. Empiris berarti cara yang dilakukan dapat diamati oleh indera manusia, sehingga orang lain dapat mengamati dan mengetahui cara-cara yang digunakan. Sistematis artinya proses yang digunakan dalam penelitian itu menggunakan Langkah-langkah yang bersifat logis.²²

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif menggunakan langkah kerja untuk mendeskripsikan atau menggambarkan suatu obyek dan fenomena dalam bentuk narasi maupun deskripsi kata-kata tertulis atau lisan dari sejumlah orang yang diamati.

Adapun alasan yang menjadi dasar bagi peneliti dalam menggunakan metode kualitatif yaitu berdasarkan dari masalah yang sudah ditemui oleh peneliti dalam wawancara, hal ini karena metode kualitatif akan menggambarkan dengan jelas dan terperinci mengenai implementasi penyelenggaraan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan

²² Sugiyono, "*Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*", Bandung Alfabeta, 2013, hlm. 2

Kelurahan (SIPATEN) di Kelurahan Eka Jaya, Kecamatan Paal Merah, Kota Jambi sebagai upaya pemanfaatan teknologi untuk memudahkan pelayanan sehingga diharapkan dapat membantu pengolahan data akurat agar mempercepat siklus informasi dan juga menjadi sarana penunjang aktivitas kependudukan secara praktis.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti akan meninjau keadaan lapangan yang sebenarnya terjadi untuk mendapatkan data yang diinginkan. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor Kelurahan Eka Jaya, Jl. Lingkar Timur, Kecamatan Paal Merah, Kota Kota Jambi, Provinsi Jambi. Adapun alasan peneliti mengambil lokasi penelitian ini karena menurut data Badan Pusat Statistik (BPS), Kecamatan Paal Merah memiliki jumlah penduduk terbanyak kedua di antara sepuluh kecamatan lainnya yang ada di Kota Jambi. Selain itu, dilihat dari tingkat partisipasi masyarakat di Kelurahan Eka Jaya dalam menggunakan aplikasi SIPATEN yang terbilang tinggi.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian bermanfaat bagi pembatasan mengenai objek penelitian yang diangkat dan agar peneliti tidak terjebak pada banyaknya data yang diperoleh di lapangan. Pembatasan pada penelitian kualitatif lebih didasarkan pada tingkat kepentingan, urgensi, dan reliabilitas masalah yang akan dipecahkan.²³ Adapun yang menjadi fokus penelitian ini adalah bagaimana implementasi penyelenggaraan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan (SIPATEN) di Kelurahan Eka Jaya, Kecamatan Paal Merah, Kota Jambi.

Sumber Data

a. Data Primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung melalui narasumber atau informan melalui wawancara secara langsung antara narasumber dan pengumpul data.²⁴ Dalam penelitian ini peneliti berencana melakukan wawancara kepada informan secara langsung ataupun melakukan pengamatan secara langsung atas situasi dan kondisi untuk mendapatkan data yang valid dilapangan, agar kemudian dapat dideskripsikan melalui hasil penelitian yang komprehensif.

²³ Ibid. hlm. 207

²⁴ Ibid. hlm. 225

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang telah tersedia sebelumnya yang diperoleh oleh peneliti secara tidak langsung baik melalui media ataupun pihak lain.²⁵ Data ini merupakan pelengkap untuk mendukung data primer yang diperoleh melalui sumber penelitian lainnya atau dari referensi yang masih berkaitan dengan objek penelitian, misalnya data yang didapatkan dari buku, artikel, dokumen dan literatur lainnya yang masih berhubungan dengan pembahasan pokok dalam rencana penelitian ini. Dalam penelitian ini, data sekunder diperoleh dari data kantor Kelurahan Eka Jaya ataupun pihak-pihak yang berkaitan dengan penelitian ini.

Teknik Penentuan Informan

Teknik penentuan informan adalah metode yang dipakai oleh peneliti untuk menemukan siapa yang akan dijadikan sumber data (informan). Teknik sampling yang digunakan adalah *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel dengan pertimbangan tertentu, sampel yang dipilih adalah yang dianggap paling tahu tentang informasi yang diinginkan.²⁶

Dalam penelitian ini, informan yang dipilih secara teknik *purposive sampling* adalah orang yang dianggap mengetahui secara jelas bagaimana implementasi penyelenggaraan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu

²⁵ Ibid. hlm. 225

²⁶ Ibid. hlm. 219

Kecamatan dan Kelurahan (SIPATEN) di Kelurahan Eka Jaya. Informan yang akan menjadi sumber informasi bagi penulis dalam penelitian ini yaitu:

Tabel 1.2
Informan Penelitian

No.	Nama Informan	Jabatan
1.	Abdul Salim	Lurah Eka Jaya
2.	Erwin Taruna, SE	Sekretaris Lurah
3.	Aan Riyadi	Operator SIPATEN Eka Jaya
4.	Samiyo Edi	Masyarakat Kelurahan Eka Jaya
5.	Emi	Masyarakat Kelurahan Eka Jaya
6.	Yanti	Masyarakat Kelurahan Eka Jaya

Sumber : Catatan Peneliti

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan.²⁷ Teknik pengumpulan data yang akan digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi dalam hal ini yakni melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang menjadi fokus penelitian terkait, dimana dalam rencana penelitian ini pemeliti akan memanfaatkan pancaindra mulai dari penglihatan, penciuman dan pendengaran. Dengan bertujuan untuk

²⁷ Ibid. hlm. 224

mencari informasi yang diperlukan pada penelitian “Implementasi Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan (SIPATEN) di Kelurahan Eka Jaya, Kecamatan Paal Merah, Kota Jambi”.

b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan yang dilakukan antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga menghasilkan konstruksi makna tentang topik tertentu.²⁸ Wawancara yang dilakukan oleh peneliti adalah wawancara semistruktur kepada beberapa informan dari aparat pemerintah di Kelurahan Eka Jaya dan masyarakat Eka Jaya yang bertujuan untuk memperoleh informasi tentang Implementasi Penyelenggaraan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan dan Kelurahan (SIPATEN) di Kelurahan Eka Jaya, Kecamatan Paal Merah, Kota Jambi yang akurat dan kredibel melalui tatap muka maupun dengan menggunakan telepon atau media sosial lainnya.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan, angka, dan gambar berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dari dokumen tersebut dapat menghasilkan sebuah informasi, fakta, dan data yang diinginkan dalam penelitian implementasi penyelenggaraan Sistem Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan

²⁸ Ibid. hlm. 231

dan Kelurahan (SIPATEN) di Kelurahan Eka Jaya, Kecamatan Paal Merah, Kota Jambi.

Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan dalam melakukan analisis data adalah model interaktif dari Miles Huberman yakni analisis data dilaksanakan pada saat pengumpulan data berlangsung dan setelah melakukan pengumpulan data dalam suatu periode tertentu, seperti sebagai berikut :²⁹

1. *Data Reduction* (Reduksi data)

Data yang diperoleh dari lapangan memiliki jumlah yang cukup banyak, oleh sebab itu perlu dicatat secara rinci dan teliti. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, dan memfokuskan pada hal-hal penting. Dengan begitu data yang diteliti direduksi akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data yang dianggap masih dibutuhkan. Reduksi data bisa dibantu dengan peralatan elektronik seperti komputer dengan memberikan kode pada bagian tertentu.³⁰

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori. Dan sejenisnya. Penyajian data yang sering

²⁹ Ibid. hlm. 246

³⁰ Ibid. hlm. 247

digunakan dalam penelitian kualitatif yaitu teks yang bersifat naratif. Menyajikan data memudahkan untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.³¹

3. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dipahami masih bersifat sementara dan dapat berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang bisa mendukung pada tahapan pengumpulan data berikutnya. Akan tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti yang valid serta konsisten saat peneliti kembali melakukan pengumpulan data maka kesimpulan yang diambil, merupakan kesimpulan yang kredibel.³²

Keabsahan Data/Triangulasi

Pemeriksaan keabsahan data penelitian yang dilakukan dalam rencana penelitian ini menggunakan tahapan pengecekan kredibilitas data menggunakan teknik triangulation yakni pengecekan data dari berbagai

1. Triangulasi sumber merupakan cara mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber.³³ Contohnya adalah selain menggunakan metode wawancara dan melakukan observasi, peneliti bisa menggunakan observasi terlibat, dokumen tertulis, arsip, dokumen sejarah, catatan

³¹ Ibid. hlm. 249

³² Ibid. hlm. 252

³³ Ibid. hlm. 274

resmi, catatan pribadi, dan gambar. Dari cara-cara tersebut bisa menghasilkan bukti data yang berbeda, yang kemudian akan memberikan sebuah pandangan yang berbeda mengenai penelitian yang dilakukan.

2. Triangulasi teknik merupakan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda. Misalnya data yang diperoleh dari wawancara, dicek dengan observasi, dokumentasi. Apabila data yang dihasilkan berbeda, maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan atau yang lain guna memastikan data mana yang dianggap benar atau mungkin semuanya benar karena sudut pandangnya berbeda-beda.
3. Triangulasi waktu yakni mendapatkan data dengan teknik menganalisis kondisi psikologis informan berdasarkan waktu. Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Data yang dikumpulkan dengan teknik wawancara di pagi hari pada saat nara sumber masih segar, belum banyak masalah, akan memberikan data yang lebih valid sehingga lebih kredibel. Untuk itu dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi yang berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda, maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga sampai ditemukan kepastian datanya.³⁴

³⁴ Ibid. hlm. 274