

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan hak dasar bagi setiap warga negara yang harus dipenuhi, karna pelayanan publik merupakan bagian yang tidak dapat terpisahkan dari kewajiban negara untuk mensejahterakan rakyatnya. Masyarakat selaku penerima layanan dapat menilai bagaimana pelayanan yang diberikan, jika pelayanan yang diberikan baik dan dilakukan secara maksimal maka akan membuat masyarakat puas, dengan adanya kepuasan yang didapatkan masyarakat dalam hal pelayanan publik, maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat merupakan tujuan dari adanya reformasi pelayanan publik

Reformasi pelayanan publik merupakan suatu cara atau upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Karena sudah menjadi rahasia umum bahwa kualitas pelayanan publik dalam birokrasi indonesia yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai bidang pelayanan publik masih dirasakan belum maksimal dan efektif, seperti tidak transparan, pelayanan yang berbelit-belit, lambat, tidak ramah serta tidak jelasnya biaya dan waktu penyelesaian layanan.

Reformasi pelayanan publik bertujuan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat agar lebih efektif, efisien dan transparan. Reformasi pelayanan publik mencakup upaya

yang dilakukan oleh pemerintah dalam memperbaiki sistem pelayanan publik, seperti meningkatkan kualitas layanan, memberikan akses informasi yang baik dan mudah untuk diakses, meningkatkan partisipasi masyarakat, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi.<sup>1</sup>

Seiring dengan perkembangan zaman serta kemajuan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu pesat, tuntutan terhadap kualitas pelayanan publik semakin meningkat. Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, mudah diakses, transparan, serta efisien dari berbagai institusi pemerintah. Hal ini mendorong pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk berinovasi dan bertransformasi, salah satunya melalui pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik. Salah satu pendekatan yang telah lama dikembangkan untuk menjawab tantangan tersebut adalah *Electronic Government (E-Government)*.

Secara umum, *E-Government* merupakan bentuk transformasi pelayanan publik dari sistem konvensional menjadi sistem digital. Menurut Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. *E-government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi yang dilakukan oleh pemerintah dengan melibatkan penggunaan teknologi informasi terutama internet dalam sebuah proses pemerintahan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan meminimalkan birokrasi yang berbelit, mengurangi praktik korupsi, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi

---

<sup>1</sup> Maya Septiani, 'Reformasi Birokrasi, Reformasi Pelayanan Publik', *Ombudsman Republik Indonesia*, 2020 <<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--reformasi-birokrasi-reformasi-pelayanan-publik>> [accessed 30 March 2023].

penyelenggaraan pemerintahan.<sup>2</sup> Dengan adanya *E-government* memungkinkan terjadinya transformasi hubungan antara pemerintah dengan dunia bisnis, masyarakat, dan pihak terkait sehingga dapat meningkatkan kualitas dan orientasi pelayanan publik kepada masyarakat.

Pemerintah Indonesia telah menunjukkan komitmen yang kuat dalam pengembangan *E-Government* melalui beberapa regulasi strategis. Salah satu regulasi awal yang menjadi pijakan utama adalah Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-Government, yang mendorong instansi pemerintah untuk mulai mengadopsi dan menerapkan layanan berbasis digital. Kemudian, lahir pula Peraturan Presiden No. 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang memperkuat arah kebijakan pemerintahan digital secara nasional dengan menekankan pentingnya integrasi antar sistem, efisiensi sumber daya, serta keamanan data dan informasi.

Salah satu wujud implementasi *E-Government* di Indonesia terlihat pada sektor pelayanan publik. Pelayanan yang sebelumnya diselenggarakan secara konvensional kini mulai bertransformasi menuju sistem digital, melalui pemanfaatan aplikasi dan situs web resmi yang dikembangkan oleh instansi pemerintah. Digitalisasi pelayanan publik ini mencerminkan transformasi birokrasi menuju tata kelola pemerintahan yang lebih modern, transparan, dan partisipatif, baik di tingkat pusat maupun daerah.

---

<sup>2</sup> Richardus Eko Indrajit, *Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet Dan Teknologi Informasi* (Jakarta: APTIKOM, 2006).

Namun, seiring perkembangan teknologi dan kompleksitas kebutuhan masyarakat, pendekatan *E-Government* yang umumnya bersifat digitalisasi layanan yang sudah ada (*digitizing existing services*), mulai dianggap kurang memadai. Oleh karena itu, muncullah konsep yang lebih komprehensif, yaitu pemerintahan digital (*digital government*). Pemerintahan digital bukan hanya melakukan digitalisasi dokumen atau layanan, tetapi mencakup transformasi menyeluruh terhadap cara kerja pemerintahan, struktur organisasi, proses bisnis, hingga cara pemerintah berinteraksi dan melibatkan masyarakat.

Menurut OECD, pemerintahan digital adalah penggunaan teknologi digital secara strategis untuk merancang dan menyampaikan kebijakan serta layanan publik yang berpusat pada kebutuhan pengguna (*user-centric*), inklusif, dan proaktif. Pemerintahan digital menuntut adanya *data-driven governance*, di mana pengambilan keputusan, evaluasi kebijakan, hingga perbaikan layanan dilakukan berdasarkan data yang valid dan *real-time*. Selain itu, pemerintahan digital juga mendorong terjadinya keterbukaan data (*open data*), interoperabilitas sistem antar lembaga, serta penggunaan teknologi mutakhir seperti *cloud computing*, *big data analytics*, dan *artificial intelligence* untuk mendukung pelayanan publik yang lebih inovatif dan adaptif.<sup>3</sup>

Pemerintahan digital juga mengubah peran masyarakat dari sekadar penerima layanan menjadi aktor aktif dalam proses pelayanan publik, baik melalui partisipasi, pengawasan, maupun kolaborasi. Dengan demikian, konsep pemerintahan digital tidak hanya memperkuat efisiensi internal birokrasi, tetapi

---

<sup>3</sup> OECD, 'Digital Government Index: 2020 Highlights', 03, 2020.

juga memperluas jangkauan dan kualitas pelayanan yang diterima oleh masyarakat.

Percepatan transformasi digital dan keterpaduan layanan digital secara nasional sangat diperlukan guna mewujudkan Pemerintahan digital yang memanfaatkan teknologi dengan membangun kolaborasi antar Lembaga pemerintahan. Hal ini juga di tegaskan dalam Peraturan Presiden Nomor 82 Tahun 2023 tentang Percepatan Transformasi Digital dan Keterpaduan Layanan Digital Nasional. Dalam konteks pemerintahan daerah, transformasi menuju pemerintahan digital menjadi sangat relevan. Pemerintah daerah berada pada garis terdepan dalam pelayanan publik yang langsung bersentuhan dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari. Percepatan digitalisasi dan perluasan digitalisasi juga sudah sampai pada tahap ke level daerah provinsi dan kab/kota. Hal ini diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 56 Tahun 2021 tentang Tim Percepatan dan Perluasan Digitalisasi pada Tingkat daerah.

Pemerintah Provinsi Jambi dalam hal ini juga telah mengeluarkan Peraturan Gubernur mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik guna menindaklanjuti Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 maka Gubernur Jambi telah mengeluarkan Peraturan Gubernur Jambi Nomor 12 Tahun 2022 tentang pemanfaatan sistem pemerintahan berbasis elektronik dalam penyelenggaraan pemerintahan sampai pada tahap seluruh wilayah yang ada di Provinsi Jambi.

Pada level daerah, Pemerintah Kota Jambi telah mengadopsi konsep pemerintahan digital dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Pemanfaatan ini khususnya dalam konteks *Smart City* seperti yang diatur di dalam Peraturan

Walikota Jambi Nomor 10 Tahun 2017 tentang Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi di lingkungan pemerintahan kota jambi. Sebagai bentuk dukungan terhadap implementasi *Smart City* di Kota Jambi maka Pemerintah Kota Jambi telah meluncurkan lebih dari 50 aplikasi inovasi teknologi untuk mendukung kinerja mereka dan meningkatkan proses pelayanan kepada masyarakat. Beberapa aplikasinya seperti E-TLE, Si kesal (Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Online), Si Raja Koja (Sistem Informasi Pengadaan Barang Kota Jambi), Aplikasi Perizinan, Aplikasi Kota Jambi (informasi tentang kota Jambi), arsip digitalisasi, aplikasi klipng digital, dan aplikasi PPID (aplikasi Informasi Publik). Dengan menerapkan berbagai layanan ini, Pemerintah Kota Jambi berharap dapat memberikan pelayanan yang efektif dan optimal kepada masyarakat.<sup>4</sup>

Pada tahun 2022 Pemkot Jambi meraih indeks SPBE sebesar sebesar 2,79 dengan kategori "baik". Sedangkan pada tahun 2023, menurut Keputusan Menteri PANRB Nomor 13 Tahun 2024 tentang Evaluasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah, Kota Jambi memperoleh indeks SPBE sebesar 4,27 dengan kategori "memuaskan". Ini menunjukkan Kota Jambi berhasil mengalami kemajuan yang signifikan dalam meningkatkan indeks SPBE hanya dalam satu periode penilaian. Kota Jambi merupakan satu-satunya Pemerintah Daerah di Provinsi Jambi yang meraih predikat "memuaskan" dengan indeks SPBE tersebut. Sementara itu, Pemerintah Provinsi Jambi menempati

---

<sup>4</sup> Rio Yusri Maulana and Dkk, 'Overview of Smart City Policy Implementation: A New Approach To Jambi City Government Administration in the Industry 4.0 Era.', *JISIP (Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan)*, 4.4 (2020).

posisi kedua dengan indeks SPBE 3,31 “kategori Baik” dan diikuti oleh Pemkab Batanghari pada posisi ketiga dengan indeks SPBE 3,11 “kategori Baik”.<sup>5</sup>

Salah satu Instansi Pemerintah Kota Jambi yang secara nyata menerapkan konsep pemerintahan digital yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Bentuk nyata dari transformasi digital ini dapat dilihat dari hadirnya aplikasi SiPaduko (Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online) yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Jambi. Aplikasi ini dibuat untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara online, seperti pengurusan Kartu Keluarga, KTP, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen lainnya.<sup>6</sup>

Hadirnya Aplikasi tersebut, merupakan bentuk komitmen dari Disdukcapil Kota Jambi yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat agar berjalan dengan lebih efektif dan efisien, karena banyak respon negatif dari masyarakat terkait pelayanan administrasi kependudukan yang diberikan oleh Disdukcapil Kota Jambi, seperti lamanya waktu yang dibutuhkan dalam pembuatan E-KTP, akta kelahiran, dan dokumen lainnya serta kurang ramahnya petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan adanya aplikasi SiPaduko diharapkan dapat meningkatkan

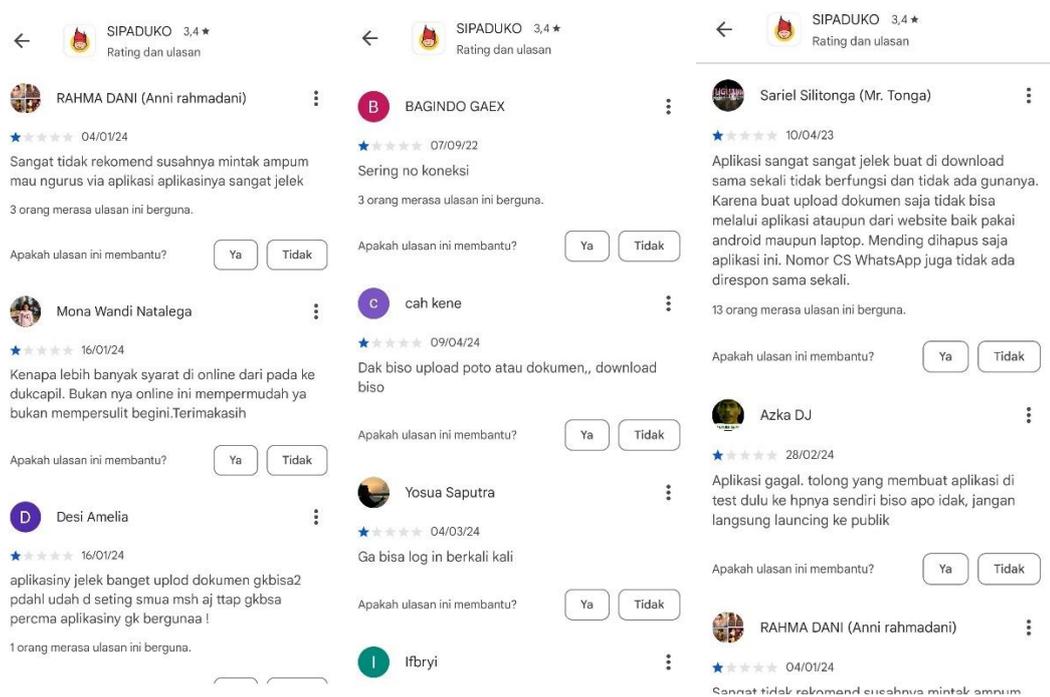
---

<sup>5</sup> Ali Ahmadi, ‘Memuaskan, Menpan-RB Apresiasi Indeks SPBE Kota Jambi 4,27: Tertinggi Se-Provinsi Jambi Dan 3 Besar Nasional Kategori Kota’, *Jambione.Com*, 2024 <<https://www.jambione.com/megapolitan/1363730646/memuaskan-menpan-rb-apresiasi-indeks-spbe-kota-jambi-427-tertinggi-se-provinsi-jambi-dan-3-besar-nasional-kategori-kota>> [accessed 25 February 2024].

<sup>6</sup> Sekar Asih Handayani, ‘Implementasi E-Government Melalui Aplikasi Sipaduko Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi Pada Era New Normal’ (Universitas Jambi, 2022).

kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Akan tetapi, dalam implementasinya aplikasi SiPaduko sepertinya masih belum berjalan secara maksimal atau seperti yang diharapkan, yang ditandai dengan adanya beberapa keluhan yang disampaikan oleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi SiPaduko. Keluhan tersebut seperti sering terjadi no koneksi pada saat diakses, server yang sering error dan lemot/lambat, lambannya petugas dalam merespon, masyarakat tidak bisa memasukkan data sepenuhnya ke dalam aplikasi, serta terdapat beberapa orang yang tidak bisa mengakses fitur yang tersedia di dalam aplikasi.<sup>7</sup> Keluhan-keluhan tersebut dapat dilihat berdasarkan gambar 1.1 dibawah ini:

**Gambar 1.1 Beberapa Keluhan Pengguna Aplikasi SiPaduko**



Sumber: *Google Play Store 2024*

<sup>7</sup> Rara Khushshoh Azzahro, 'Aplikasi Sipaduko Dukcapil Kota Jambi Kembali Normal Sabtu Besok, Layanan Offlie Tetap Buka', *Tribun Jambi.Com*, 2021 <<https://jambi.tribunnews.com/2021/12/24/aplikasi-sipaduko-dukcapil-kota-jambi-kembali-normal-sabtu-besok-layanan-offlie-tetap-buka>> [accessed 30 March 2023].

Pernyataan diatas juga diperkuat oleh pernyataan Bapak Nirwan selaku Kepala Dinas Dukcapil Kota Jambi, beliau mengatakan aplikasi SiPaduko berjalan dengan lambat dikarenakan ram nya yang penuh. Selain itu, beliau juga menuturkan bahwa belum banyak masyarakat yang berminat untuk menggunakan aplikasi tersebut, hanya sekitar 10% masyarakat Kota Jambi yang mengakses pelayanan Dinas Dukcapil tersebut. Dari 100 orang yang mengajukan KK hanya sekitar 10 hingga 15 orang menggunakan aplikasi tersebut. Masalahnya mungkin disebabkan oleh kurangnya sosialisasi yang mendalam, atau aplikasinya yang memerlukan perbaikan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Disdukcapil Kota Jambi juga akan bekerja sama dengan Diskominfo Kota Jambi untuk memperbarui aplikasi ke versi terbaru guna memaksimalkan kualitas layanan dan memudahkan masyarakat untuk mengakses layanan melalui aplikasi.<sup>8</sup>

Untuk mendukung penelitian ini, maka diperlukan adanya penelitian terdahulu sebagai penunjang penelitian, adapun penelitian terdahulu tersebut antara lain:

*Pertama*, penelitian yang dilakukan oleh Nur Azizah, dkk mengenai Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang yang bertujuan untuk melihat efektivitas pelayanan publik dengan menggunakan aplikasi *E-dukcapil* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. Jenis penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pemanfaatan aplikasi *E-dukcapil* telah terimplementasi dengan baik, namun

---

<sup>8</sup> Rara Khushshoh Azzahro, 'Aplikasi Sipaduko Dukcapil Kota Jambi Lemot, Nirwan: Sudah Diperbaiki', *Tribun Jambi.Com*, 2022 <<https://jambi.tribunnews.com/2022/03/11/aplikasi-sipaduko-dukcapil-kota-jambi-lemot-nirwan-sudah-diperbaiki>> [accessed 30 March 2023].

dalam praktiknya masih terdapat beberapa hambatan yang signifikan dalam penyelenggaraan. Seperti dalam indikator kepuasan yang masih belum optimal, karena masih adanya keluhan dari pengguna terkait dengan belum pemahamannya mereka dalam pengoperasian dan prosedur penggunaan aplikasi *E-dukcapil*. Selain itu, adanya batasan kuota pelayanan setiap harinya serta aplikasi *E-dukcapil* yang sering error menyebabkan proses layanan jadi lebih lama.<sup>9</sup>

*Kedua*, penelitian yang dilakukan oleh Krisna Syarif Hidayatulloh dan Muhammad Roisul Basyar mengenai Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan melalui Aplikasi KNG (*Klampid New Generation*) di Kelurahan Pegirian, Kecamatan Semampir, Kota Surabaya. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang mana peneliti berusaha untuk mendefinisikan dan menjelaskan terkait efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi KNG. Hasil penelitian menemukan bahwa pelayanan adminduk melalui melalui Aplikasi Klampid New Generation dinilai masih belum efektif yang terlihat dari kurang kurangnya pemahamannya masyarakat terkait program e-klampid, device/smartphone masyarakat yang tidak memenuhi spesifikasi/standar, serta banyak masyarakat tidak memahami penggunaan pelayanan melalui aplikasi KNG secara mandiri, jadi lebih memilih datang ke Kantor Kelurahan Pegirian.<sup>10</sup>

*Ketiga*, penelitian yang dilakukan oleh Izzatul Hasibah, dkk mengenai Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan

---

<sup>9</sup> Nur Azizah and Dkk, 'Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang', *Journal Of Digital Society*, 1.1 (2022), 1–11.

<sup>10</sup> Krisna Syarif Hidayatulloh and Muhammad Roisul Basyar, 'Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Aplikasi KNG ( Klampid New Generation ) Di Kelurahan Pegirian , Kecamatan Semampir , Kota Surabaya', *Ilmiah Multidisiplin*, 2.2 (2023), 733–740.

Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik) yang bertujuan untuk menilai sejauh mana efektivitas program Poedak yang telah berjalan serta melihat faktor pendukung dan penghambat pelayanan pada program Poedak. Jenis penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program Poedak berjalan dengan cukup efektif, yang terlihat dari indeks kepuasan masyarakat yang meningkat yang dikarenakan website poedak yang *user friendly* atau mudah untuk digunakan, sosialisasi yang telah dilakukan diberbagai platform media sosial, tersedianya SOP bagi pelaksana program serta Disdukcapil Gresik telah membentuk tim khusus untuk menangani masalah pada sistem Poedak.<sup>11</sup>

Beberapa penelitian diatas sama-sama membahas mengenai efektivitas pelayanan publik berbasis aplikasi maupun website. Yang membedakan penelitian ini dengan beberapa penelitian terdahulu diatas terletak pada lokasi dinas yang diteliti yang mana penelitian ini di laksanakan di Dinas Dukcapil Kota Jambi. Selain itu, peneliti menggunakan teori yang berbeda untuk melihat efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi Sipaduko di Disdukcapil Kota Jambi, yakni menggunakan teori efektivitas menurut Gibson yang mencakup 5 Indikator yaitu produksi, efisiensi, kepuasan, adaptasi, dan pengembangan.

Hadirnya aplikasi SiPaduko diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Akan tetapi, dalam implementasinya masih ditemui beberapa permasalahan seperti yang sudah

---

<sup>11</sup> Izzatul Hasibah, Hayat, and Hirshi Anadza, 'Efektivitas Program Pelayanan Online Kependudukan Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gresik)', *Journal Publicuho*, 5.4 (2022), 1027–40.

dijelaskan diatas. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Jambi”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka rumusan masalah pada penelitian yaitu:

1. Bagaimana Efektivitas Pelayanan Publik melalui aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?
2. Apa Saja Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi?

## **1.3 Tujuan**

Dari rumusan masalah yang telah dipaparkan diatas, maka tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

## **1.4 Manfaat**

1.4.1 Manfaat Teoritis, Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan kontribusi pemikiran bagi perkembangan ilmu pengetahuan, menambah pengalaman serta wawasan dan dapat dijadikan sebagai bahan penelitian selanjutnya.

1.4.2 Manfaat Praktis, penelitian ini diharapkan mampu menjadi sumbangan pemikiran dan informasi yang berguna, dan dapat dijadikan sebagai acuan untuk melakukan evaluasi mengenai efektivitas pelayanan publik di Kota Jambi.

## **1.5 Landasan Teori**

Konsep teori memberi petunjuk dan membantu peneliti dalam menganalisis topik, serta membantu mengidentifikasi masalah dan menyediakan alat untuk menyelesaikannya sesuai dengan variabel dalam penelitian.

### **1.5.1 Teori Efektivitas**

Secara umum efektivitas adalah ukuran sejauh mana suatu tujuan berhasil dicapai, dengan mempertimbangkan kualitas, kuantitas, dan waktu sesuai dengan rencana yang telah dibuat sebelumnya. Menurut Mardiasmo dalam Siti Nafiatul Fikriyah dan Hendra Sukmana menyatakan bahwa efektivitas adalah ukuran berhasil atau tidaknya suatu organisasi atau perusahaan dalam mencapai tujuannya.<sup>12</sup> Sedangkan menurut Mahmudi dalam Andi Anugrah, dkk menjelaskan bahwa efektivitas adalah sejauh mana hasil yang diperoleh sesuai

---

<sup>12</sup> Siti Nafiatul Fikriyah and Hendra Sukmana, 'Efektivitas Pelayanan Via Online (Plavon) Dukcapil', *Public Policy*, 4.2 (2023), 575–592.

dengan yang diharapkan. Ini berarti, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan tersebut.<sup>13</sup>

Selain itu, efektivitas menurut Sedarmayanti dalam Atika Farhani dan M. Fachri Adnan adalah suatu ukuran yang menggambarkan sejauh mana tujuan tersebut dapat dicapai.<sup>14</sup> Hal ini sejalan dengan pendapat S.P Siagian dalam Joshua K.R. Takahepis, dkk bahwa efektivitas adalah penggunaan sumber daya, sarana, dan prasarana dalam jumlah yang telah ditetapkan secara sadar untuk menghasilkan barang atau jasa tertentu. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dalam mencapai sasaran yang telah ditetapkan. Semakin mendekati sasaran maka efektivitasnya semakin tinggi.<sup>15</sup>

Dari beberapa penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah hal yang sangat penting dalam menilai keberhasilan atau pencapaian sebuah organisasi dalam menjalankan program atau kegiatan untuk mencapai tujuan yang telah direncanakan sebelumnya. Secara sederhana, efektivitas dapat diartikan sebagai perbandingan antara hasil yang dicapai dengan target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Untuk menentukan apakah suatu pencapaian efektif atau tidak, menurut S.P. Siagian yaitu:<sup>16</sup>

---

<sup>13</sup> Andi Anugrah and Dkk, 'Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Penerapan Pelayanan Online Kartu Keluarga Bagi Masyarakat Kelurahan Atakkae Pada Kantor Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Wajo', *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20.1 (2023), 84–105.

<sup>14</sup> Atika Farhani and M. Fachri Adnan, 'Efektivitas Pelayanan Dokumen Kependudukan Melalui Sistem Paduko', *JESS (Journal of Education on Social Science)*, 5.1 (2021), 65–78.

<sup>15</sup> Joshua K.R. Takahepis and Dkk, 'Efektivitas Pelayanan Akta Kelahiran Secara Online Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado', *Governance*, 1.2 (2021), 1–12.

<sup>16</sup> *Ibid*

1. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, tujuannya adalah agar karyawan dapat mencapai sasaran yang ditetapkan dengan baik dan membantu organisasi mencapai tujuannya.
2. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, bahwa strategi adalah panduan yang diikuti untuk melakukan berbagai langkah guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan, sehingga para pelaksana tidak kehilangan arah dalam mencapai tujuan organisasi.
3. Proses analisis dan perumusan kebijakan, artinya kebijakan harus bisa menghubungkan tujuan dengan cara-cara untuk mencapainya, sehingga dapat memandu pelaksanaan kegiatan operasional.
4. Perencanaan yang matang, pada dasarnya hal tersebut berarti menentukan sekarang apa yang akan dilakukan oleh organisasi di masa mendatang.
5. Penyusunan program yang tepat, sebuah rencana yang baik harus dijelaskan dalam program-program pelaksanaan yang tepat. Tanpa itu, pelaksana akan kebingungan dalam bertindak dan bekerja.
6. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu tanda keefektifan suatu organisasi adalah kemampuannya untuk bekerja dengan produktif, dengan menggunakan sarana dan prasarana yang telah ada.
7. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, meskipun programnya bagus jika tidak dilaksanakan dengan efektif dan efisien, maka organisasi tersebut tidak akan mencapai tujuannya. Hal ini karena pelaksanaan yang baik akan semakin mendekatkan organisasi pada tujuannya.

Sedangkan menurut Edy Sutrisno dalam Lafennia Caecilia Brigita Kaunang, dkk untuk melihat efektivitas sebuah program mencakup 5 indikator, yaitu:<sup>17</sup>

1. Pemahaman program, yaitu seberapa baik masyarakat dalam memahami kegiatan program.
2. Tepat sasaran, terlihat dari tercapai atau terwujudnya apa yang diinginkan atau yang diharapkan.
3. Tepat waktu, dalam hal ini perlu melihat sejauh mana program dapat memengaruhi penggunaan waktu dalam melakukan pelayanan.
4. Tercapainya tujuan, Keberhasilan mencapai tujuan dapat diukur melalui pencapaian tujuan program yang telah dilaksanakan.
5. Perubahan nyata, dapat dilihat dengan seberapa besar dampak dan perubahan yang nyata dan dapat dirasakan oleh masyarakat.

Untuk melihat efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, peneliti menggunakan teori efektivitas yang dikemukakan oleh Gibson dalam Muzni Hanipah dan Lina Aryani yang mencakup 5 Dimensi yaitu:<sup>18</sup>

1. Produksi, menurut Gibson produksi dapat diartikan sebagai kemampuan suatu organisasi untuk menghasilkan jumlah dan kualitas output sesuai dengan permintaan lingkungan.

---

<sup>17</sup> Lafennia Caecilia Brigita Kaunang and Dkk, 'Efektivitas Penerapan Antrian Online Dalam Upaya Mewujudkan Program Go Digital Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado', *Administrasi Publik*, IX.4 (2023), 430–42.

<sup>18</sup> Muzni Hanipah and Lina Aryani, 'Efektivitas Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Simpelin) Di Masa Pandemi Covid-19 (Studi Kasus Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Sukabumi)', *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 10.1 (2022), 112–28.

2. Efisiensi, menurut Gibson efisiensi merupakan perbandingan antara keluaran dengan masukan. Kriteria ini mengarahkan perhatian pada keseluruhan siklus dari masukan, proses, hingga keluaran, dengan penekanan khusus pada elemen-elemen masukan dan proses. Efisiensi juga dapat didefinisikan sebagai tingkat perbandingan antara masukan (*input*) dan hasil (*output*), yang direpresentasikan dalam bentuk rasio atau perbandingan antara keduanya. Jika *output* lebih besar daripada *input*, proses tersebut dapat dikatakan efisien, sedangkan jika *input* lebih besar dari *output* maka dikatakan tidak efisien. Efisiensi adalah strategi yang digunakan untuk menjalankan suatu aktivitas dengan meminimalisir penggunaan waktu, tenaga, dan biaya yang dibutuhkan.
3. Kepuasan, menurut Gibson kepuasan mencerminkan sejauh mana organisasi mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah ukuran suksesnya program yang dibuat oleh suatu organisasi untuk memenuhi kebutuhan mereka. Jika kepuasan masyarakat tinggi, maka program tersebut dapat dikatakan efektif karena telah mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebaliknya, jika kepuasan masyarakat rendah, maka program tersebut dianggap tidak efektif.
4. Adaptasi, menurut Gibson adaptasi merupakan kemampuan organisasi untuk menanggapi dan mengatasi perubahan yang terjadi, baik dari dalam organisasi maupun dari luar organisasi. Adaptasi mengacu pada kemampuan manajemen untuk mengidentifikasi kebutuhan akan

perubahan dalam lingkungan sekitar, termasuk perubahan yang terjadi di dalam organisasi itu sendiri. Ketidakefektifan dalam mencapai produksi, ketidakefisienan, dan ketidakpuasan menunjukkan perlunya adaptasi praktik dan kebijakan manajerial. Adaptasi dalam konteks ini merujuk pada kemampuan manajemen untuk merasakan kebutuhan akan perubahan di masyarakat sehingga masyarakat dapat beradaptasi dengan perubahan tersebut. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi untuk memastikan bahwa masyarakat memahami perubahan yang dilakukan oleh pemerintah.

5. Pengembangan, menurut Gibson pengembangan merupakan proses pengukuran kemampuan organisasi untuk meningkatkan kemampuan dan kapasitasnya dalam menghadapi tuntutan masyarakat. Suatu organisasi harus mengambil berbagai langkah untuk meningkatkan peluang kelangsungan hidup jangka panjang dari program yang mereka buat. Usaha pengembangan dapat dilakukan melalui program pelatihan manajerial, serta upaya untuk mempertahankan dan memperbarui program-program yang dianggap perlu untuk dilakukan pengembangan.

### **1.5.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas**

Efektivitas adalah cara untuk menilai apakah tujuan yang telah ditetapkan telah tercapai atau tidak. Ada banyak faktor yang bisa memengaruhi efektivitas program atau kinerja dari suatu organisasi. Richard M. Steers mengemukakan bahwa ada empat faktor yang memengaruhi Efektivitas organisasi, yakni:<sup>19</sup>

---

<sup>19</sup> Richard M. Steers, *Efektivitas Organisasi* (Jakarta: Erlangga, 2020).

1. Karakteristik organisasi, ini mencerminkan struktur yang harus diikuti oleh karyawan dalam bekerja.
2. Karakteristik Lingkungan, ciri-ciri lingkungan ini mencakup semua hal dalam organisasi seperti perlengkapan dan peralatan, hubungan antar pegawai, dan kondisi kerja. Lingkungan ini selalu berubah, sehingga tidak pasti, karena mengalami proses dinamisasi.
3. Karakteristik Pekerja, faktor ini sangat mempengaruhi kinerja, karena meskipun sarana dan prasarana lengkap, dan mekanisme kerja baik, tanpa dukungan dari sumber daya yang berkualitas, semuanya menjadi tidak berarti.
4. Karakteristik dan Praktik Manajemen, praktek manajemen adalah strategi dan mekanisme kerja yang dirancang untuk mengatur semua aspek dalam organisasi. Kebijakan dan praktek ini harus memperhatikan keberagaman individu serta tidak hanya fokus pada strategi mekanisme kerja. Ini melibatkan penetapan tujuan, pengelolaan sumber daya, menciptakan lingkungan kerja yang baik, komunikasi, kepemimpinan, pengambilan keputusan yang baik, adaptasi terhadap perubahan, dan inovasi.

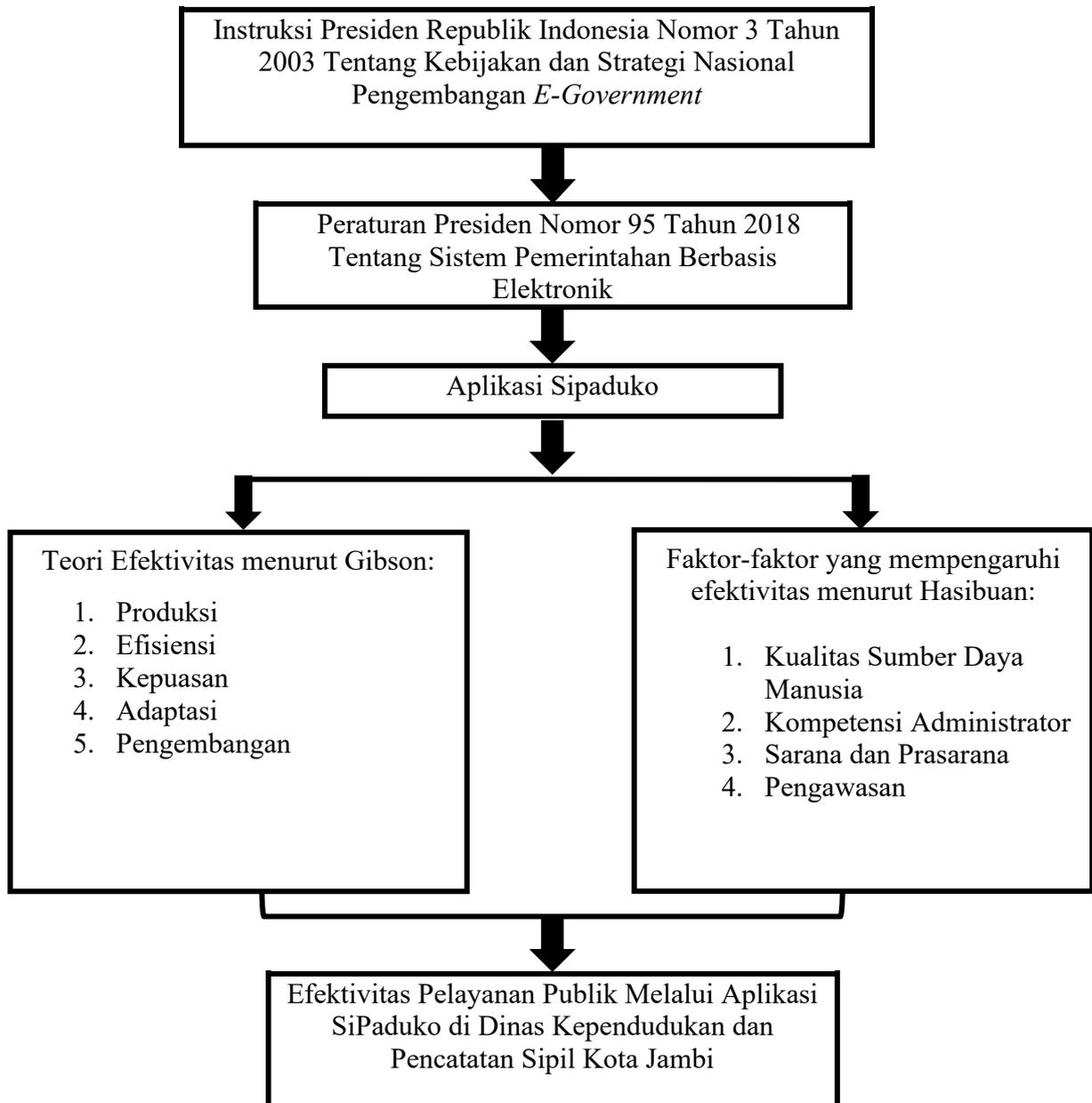
Sedangkan menurut Hasibuan dalam Atika Farhani dan M. Fachri Adnan menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi efektivitas, yaitu:<sup>20</sup>

---

<sup>20</sup> *Op. cit.* 74

1. Kualitas Sumber Daya Manusia, salah satu faktor untuk menilai kualitas sumber daya manusia adalah sejauh mana pegawai dalam suatu organisasi mampu meningkatkan produktivitasnya di lingkungan tersebut. Keberhasilan organisasi tergantung pada kualitas pegawai yang bekerja di dalamnya. Jika produktivitas pegawai tinggi, tujuan organisasi dapat tercapai, namun jika produktivitas pegawai rendah, maka tujuan organisasi akan sulit untuk dicapai.
2. Kompetensi Administrator, merupakan kemampuan dan keterampilan pegawai di sebuah organisasi untuk melakukan pekerjaan yang diberikan dengan sikap kerja yang positif. Kompetensi administrator menggambarkan kemampuan seorang pegawai untuk melakukan tugas dan tanggung jawab dengan profesional di bidangnya.
3. Sarana dan prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana sangat penting dalam pelayanan masyarakat karena dapat membantu pemerintah dalam memudahkan proses pelayanan kepada masyarakat.
4. Pengawasan, merupakan langkah-langkah yang dilakukan untuk memperbaiki kegiatan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai. Pengawasan sangat penting untuk menentukan apakah tugas-tugas yang telah ditetapkan telah dilaksanakan atau tidak.

## 1.6 Kerangka Pikir



Berdasarkan kerangka pikir, Implementasi *E-Government* di Indonesia dimulai pada tahun 2003 yang tertuang dalam Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Kemudian, lahir lah Peraturan Presiden No. 95

Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang memperkuat arah kebijakan pemerintahan digital secara nasional dengan menekankan pentingnya integrasi antar sistem, efisiensi sumber daya, serta keamanan data dan informasi.

Setelah dikeluarkannya Perpres tersebut salah satu instansi pemerintah Kota Jambi yakni Disdukcapil melakukan sebuah inovasi pelayanan publik berbasis digital dengan meluncurkan aplikasi Sipaduko. Dalam implementasinya, aplikasi Sipaduko masih dirasakan belum maksimal dan masih ditemui beberapa permasalahan yang membuat peneliti tertarik untuk meneliti mengenai Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi dengan menggunakan pendekatan teori efektivitas menurut Gibson dan faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas menurut Hasibuan. Maka, berdasarkan teori tersebut nanti akan terlihat sejauh mana Efektivitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi.

## **1.7 Metode Penelitian**

Metode penelitian adalah langkah-langkah ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan manfaat tertentu. Ada empat kata kunci yang harus diperhatikan yaitu cara yang ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan dari penelitian tersebut. Cara yang ilmiah, berarti penelitian yang dilakukan didasarkan pada ciri-ciri keilmuan, yakni rasional, empiris dan sistematis. Rasional berarti penelitian dilakukan secara masuk akal, dan dapat dipahami melalui penalaran manusia. Sedangkan empiris berarti langkah-langkah yang dilakukan dapat dilihat oleh indera manusia, sehingga orang lain bisa memahami dan melihat konsep yang digunakan. Dan sistematis berarti proses penelitian menggunakan langkah-langkah yang logis.<sup>21</sup>

Dalam penelitian ini, data data yang diperoleh oleh peneliti untuk melihat efektivitas pelayanan publik melalui aplikasi SiPaduko di Kota Jambi menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hal ini dilakukan karena penelitian ini memerlukan wawancara langsung dengan objek penelitian di lapangan, agar masalah yang ada dapat dipecahkan.

### **1.7.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono dalam Danu Eko Agustinova, metode kualitatif adalah pendekatan penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme. Metode ini dipilih

---

<sup>21</sup> Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (Bandung: Alfabeta, 2021).

oleh peneliti untuk melakukan penelitian pada kondisi objek yang bersifat alamiah yang mana peneliti berperan sebagai instrumen kunci.<sup>22</sup>

Peneliti memilih menggunakan metode kualitatif deskriptif karena untuk mengumpulkan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penelitian ini, peneliti perlu melakukan wawancara secara langsung dengan informan di lokasi penelitian, yang mana peneliti berusaha untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam mengenai fenomena yang diteliti dengan cara berinteraksi secara intensif dengan informan, dengan tujuan untuk mendapatkan data yang akurat.

### **1.7.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di instansi pemerintahan tepatnya di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi yang beralamat di jalan Haji Zainir Haviz, Komplek Perkantoran Wali Kota, Kel. Paal Lima, Kec. Kota Baru, Kota Jambi. Lokasi penelitian dipilih di Disdukcapil Kota Jambi karena dianggap paling cocok dengan fokus penelitian. selain itu, aplikasi Sipaduko juga merupakan produk inovasi layanan publik dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi, sehingga nanti akan terlihat sejauh mana efektivitas layanan publik melalui aplikasi Sipaduko tersebut.

---

<sup>22</sup> Danu Eko Agustinova, *Memahami Metode Penelitian Kualitatif; Teori & Praktik* (Yogyakarta: Calpulis, 2015).

### **1.7.3 Fokus Penelitian**

Fokus penelitian adalah inti dari apa yang ingin dipelajari dan diteliti. Dalam penelitian ini, peneliti berfokus untuk melihat sejauh mana efektivitas pelayanan publik yang dilakukan secara online melalui aplikasi SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi. Aplikasi Sipaduko sendiri, merupakan inovasi layanan administrasi kependudukan online yang dilakukan oleh Disdukcapil Kota Jambi yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat Kota Jambi dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara online, tanpa perlu datang ke kantor Dukcapil. Selain itu, dengan adanya aplikasi ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan lebih cepat, transparan, dan membuat masyarakat lebih puas dalam proses layanan adminduk.

### **1.7.4 Sumber Data**

Sumber data adalah petunjuk yang memberikan informasi tentang suatu data yang nantinya dapat dimanfaatkan oleh peneliti untuk menjawab permasalahan dalam penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan 2 sumber data, yaitu:<sup>23</sup>

- a. Data Primer adalah data yang didapatkan langsung dari sumber utama dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam penelitian ini, data primer didapatkan oleh peneliti dengan cara melakukan observasi dan wawancara secara langsung dengan informan di lokasi penelitian.

---

<sup>23</sup> Jonathan Sarwono, *Metode Penelitian Kuantitatif & Kualitatif* (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2006).

b. Data sekunder adalah sumber data yang diperoleh secara tidak langsung. Dalam penelitian ini, data sekunder didapatkan oleh peneliti dengan cara mengumpulkan informasi yang sudah tersedia sebelumnya. Data sekunder dapat diperoleh dari berbagai sumber seperti jurnal, buku, studi kepustakaan, skripsi, arsip, dokumen, peraturan perundang-undangan, situs web, dan lain sebagainya yang dibutuhkan oleh peneliti dalam penelitian ini.

### **1.7.5 Teknik Penentuan Informan**

Dalam penelitian kualitatif, peneliti membutuhkan informan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Informan penelitian adalah seseorang yang bisa memberikan informasi tentang latar belakang, situasi, atau kondisi terkait dengan penelitian dan memiliki pengetahuan yang sesuai dengan topik penelitian yang sedang diteliti.<sup>24</sup>

Teknik penentuan informan yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling*, yang mana dalam hal memperoleh sampel dilakukan dengan mempertimbangkan faktor-faktor tertentu, seperti orang yang dinilai memiliki pengetahuan yang lebih dalam mengenai apa yang diharapkan atau mungkin dia adalah orang berwenang yang tujuannya memudahkan peneliti mengidentifikasi lebih dalam mengenai objek dan fokus penelitian. Berikut adalah Informan yang dibutuhkan oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu:

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi

---

<sup>24</sup> Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2019).

2. Kepala Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dinas Dukcapil Kota Jambi
3. Operator Layanan SiPaduko di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Jambi
4. Masyarakat Kota Jambi

### **1.7.6 Teknik Pengumpulan Data**

Untuk mengumpulkan data dalam penelitian, peneliti menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik-teknik ini sangat penting dalam penelitian kualitatif, karena membantu peneliti dalam mendapatkan dan menggali informasi yang diperlukan sebagai dukungan untuk penelitian. Berikut adalah beberapa teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti:<sup>25</sup>

#### **a. Wawancara**

Esterberg dalam Sugiyono menjelaskan bahwa wawancara adalah saat di mana dua orang bertemu untuk saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga mereka dapat memahami topik tertentu dengan lebih baik, dan sebagai teknik pengumpulan data yang digunakan oleh peneliti untuk menjalankan studi pendahuluan untuk mengidentifikasi permasalahan yang akan diteliti.

Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik wawancara terstruktur di mana peneliti

---

<sup>25</sup> Sugiyono, *Memahami Penelitian Kualitatif* (Bandung: Alfabeta, 2014).

telah mengetahui informasi yang ingin diperoleh sebelumnya. Oleh karena itu, peneliti harus menyiapkan pertanyaan tertulis sebagai instrumen penelitian. Selain itu, peneliti juga memanfaatkan teknik wawancara semi-terstruktur untuk mendapatkan pemahaman yang lebih luas tentang permasalahan yang diteliti. Dalam teknik ini, pihak yang diwawancarai diminta untuk berpendapat dan memberikan ide-ide mereka.

b. Observasi

Observasi atau pengamatan adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mengamati objek penelitian, menganalisisnya, dan mencatat hasil temuan ditempat penelitian.

c. Dokumentasi

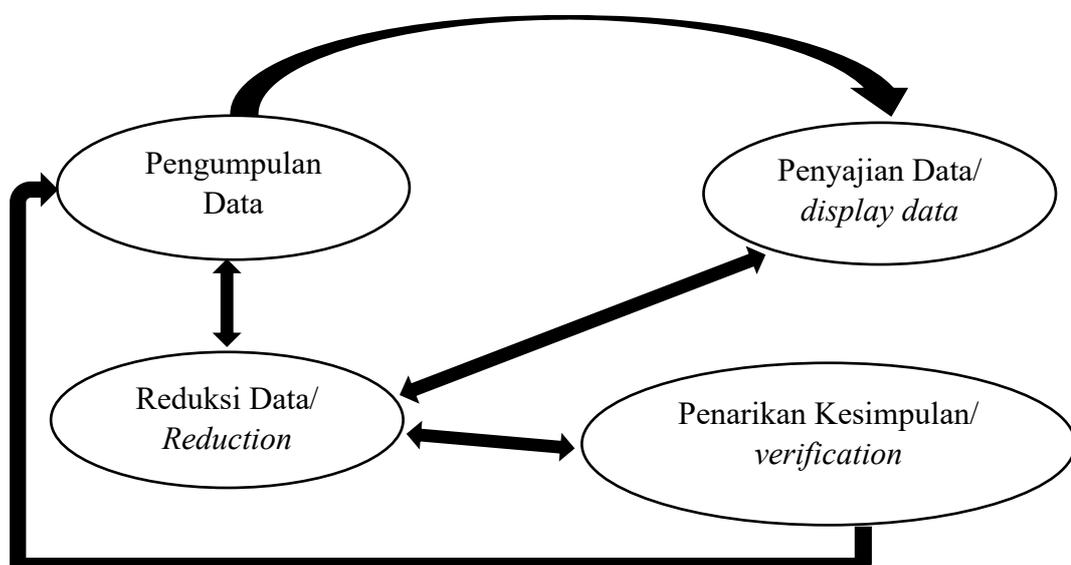
Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data yang melibatkan pengambilan dan analisis berbagai jenis dokumen. Seperti tulisan, gambar, dan dokumen dalam bentuk elektronik. Berdasarkan hal tersebut teknik dokumentasi digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data baik berupa dokumen, catatan foto dan laporan-laporan yang dapat menunjang penelitian.

### **1.7.7 Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah sebuah proses menyusun data yang telah diperoleh di lapangan, dikembangkan dan disusun secara sistematis dan disimpulkan sehingga hasil dari penelitian mudah untuk di pahami. Analisis

data dalam penelitian kualitatif dilakukan sepanjang proses pengumpulan data dan setelahnya dalam waktu tertentu. Analisis data kualitatif melibatkan aktivitas yang berlangsung secara interaktif dan terus-menerus hingga selesai, sehingga data telah dianalisis secara menyeluruh.

**Gambar 1.2**  
**Teknik Analisis Data Miles dan Huberman (1984)**



Berdasarkan gambar diatas, Miles dan Huberman menjelaskan bahwa analisis data dibagi menjadi 3 yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.<sup>26</sup>

a) *Data Reduction* (Reduksi Data)

Jumlah data yang diperoleh dari lapangan cukup besar, sehingga perlu dicatat secara cermat dan detail. Mereduksi data, yaitu merangkum, memilih yang penting, dan fokus pada informasi yang relevan. Dengan begitu, data yang telah direduksi

<sup>26</sup> Matthew B. Miles and A. Michael Huberman, *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode Metode Baru* (Jakarta: Universitas Indonesia, 1992).

akan memberikan gambaran yang jelas dan mempermudah pencarian informasi jika dibutuhkan.

b) *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data dalam penelitian kualitatif, data dapat disajikan dalam bentuk narasi singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart, dan lain sebagainya. Menurut Miles dan Huberman, metode yang paling umum digunakan untuk menyajikan data kualitatif adalah dengan narasi teks.

c) *Conclusion drawing/verification* (Penarikan Simpulan dan Verifikasi)

Langkah berikutnya dalam analisis data kualitatif, menurut Miles dan Huberman, adalah melakukan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan berarti memaparkan dan menjelaskan mengenai hasil temuan yang telah diperoleh oleh peneliti di lapangan dan ditarik kesimpulan mengenai hasil dari penelitian yang telah dilakukan.

### **1.7.8 Keabsahan Data**

Dalam penelitian kualitatif, kemampuan peneliti untuk mengungkapkan kebenaran yang objektif sangat penting. Oleh karena itu, keabsahan data menjadi krusial dalam menilai kredibilitas penelitian kualitatif dan memastikan hasilnya dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Dalam penelitian ini, teknik triangulasi digunakan untuk memastikan keabsahan data yang digunakan. Menurut Imam Gunawan

triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, diluar data untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu.<sup>27</sup>Triangulasi melibatkan penggabungan berbagai sumber data, keahlian peneliti, teori, dan teknik metodologis dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, teknik yang digunakan adalah teknik triangulasi data yaitu penggunaan beragam sumber data dalam suatu penelitian.

---

<sup>27</sup> Imam Gunawan, *Metode Penelitian Kualitatif: Teori Dan Praktik* (Jakarta: Bumi Aksara, 2017).