

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintahan dibentuk oleh masyarakat atas dasar suatu kontrak sosial untuk mengatur tertib sosial masyarakat agar semua kepentingan masyarakat dapat ditangani oleh pemerintah tanpa membedakan status apapun yang melatarbelakangi keberadaan mereka, karena kepentingan masyarakat merupakan dasar dan tujuan dari rencana dan program-program pemerintah.

Menurut Ryaas Rasyid dalam *Journal of Politic and Government Studies* (2017:02) mengatakan :

“Institusi pemerintahan memiliki tujuh fungsi atau tugas pokok, yakni menjamin keamanan, memelihara ketertiban, menjamin keadilan, melakukan pekerjaan umum, meningkatkan kesejahteraan dan pemeliharaan sumber daya alam dan lingkungan hidup.”

Pemerintahan negara, dalam melaksanakan fungsi-fungsi tersebut membutuhkan organ pelaksana yang biasa kita kenal dengan nama birokrat yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan secara riil dalam kehidupan masyarakat guna mewujudkan kehendak rakyat akan kehidupan yang ideal.

Pembangunan merupakan suatu proses pembaharuan yang berulang secara terus menerus dari suatu keadaan tertentu kepada suatu keadaan yang dianggap lebih baik dari sebelumnya. Pembangunan yang meliputi segala segi kehidupan politik, ekonomi dan sosial budaya akan berhasil apabila kegiatannya melibatkan partisipasi dari seluruh

masyarakat di dalam suatu negara. Peran pemerintah juga sangat diperlukan dalam menciptakan masyarakat yang aktif berpartisipasi dan juga menggerakkan partisipasi dari masyarakat agar kedepannya semua kelompok kehidupan atau individu masyarakat dapat ikut serta dalam kelompok kehidupan bermasyarakat dan dapat membantu memberdayakannya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Partisipasi Masyarakat menjelaskan bahwa partisipasi masyarakat itu merupakan keikutsertaan masyarakat untuk mengkomodasikan kepentingan mereka dalam proses penyusunan rencana pembangunan. Solekhan (2014) Sedangkan Peraturan Pemerintah Nomor 45 Tahun 2017 Tentang Partisipasi Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah bahwa Partisipasi Masyarakat adalah peran serta masyarakat untuk menyalurkan aspirasi, pemikiran, dan kepentingannya dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

Partisipasi Masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan hal yang sangat penting dalam menunjang keberhasilan suatu program pemerintah, karena tanpa adanya kemauan dari masyarakat untuk ikut andil berpartisipasi aktif di dalam program pemerintahan maka sistem pemerintahan dan proses penyelenggaraan pelayanan publik tidak dapat berjalan dan dampaknya hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik menjadi tidak tercapai atau tidak terpenuhi.

2020 sampai dengan 2021 Indonesia dan negara-negara lainnya di hadapkan dengan permasalahan global yaitu munculnya wabah Virus Covid-19 sejak awal tahun 2020. Virus Covid-19 atau yang biasa dikenal dengan Virus Corona adalah Virus yang menyerang daya tahan tubuh atau imun manusia. Virus Corona ini tergolong virus yang

mematikan jika tidak cepat ditangani oleh ahlinya. Dampak dari munculnya Virus Covid-19 ini sangat besar dan sangat berpengaruh bagi suatu negara, karena dalam menekan penurunan kasus Covid-19 Pemerintah Indonesia dan negara-negara lainnya yang terdampak serentak memberlakukan *lockdown* nasional maupun internasional.

Lockdown adalah penutupan akses di sebuah area, baik itu akses masuk maupun akses keluar. Ketika sebuah area memberlakukan *lockdown*, baik itu negara, provinsi, kota atau kabupaten, bahkan hingga ke wilayah yang lebih kecil seperti kecamatan dan desa. Masyarakat yang tinggal di sana tidak hanya dilarang untuk bepergian ke luar area, tapi juga tidak diperbolehkan untuk beraktivitas di luar ruangan, mobilitas masyarakat di luar ruangan dibatasi, tidak boleh berkerumun, serta wajib menjaga jarak, memakai masker, dan mencuci tangan menggunakan sabun dan air yang mengalir dalam upaya pencegahan agar tidak tertular virus Corona.

Sektor ekonomi, sektor bisnis, sektor pariwisata, sektor industri, sektor transportasi, dan sektor-sektor besar lainnya juga ikut terpuruk karena terkena imbas dari pemberlakuan penerapan *lockdown* ini.

Menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2011:10) mengatakan bahwa: “*service* adalah produk yang tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami.”

Artinya *service* atau pelayanan adalah produk yang tidak berwujud bentuknya tetapi bisa dirasakan oleh penerima pelayanan itu sendiri. Mengingat bahwa seluruh warga negara Indonesia berhak mendapatkan pelayanan Publik maka di masa pandemi ini Pemerintah mengubah semua pelayanan publik yang dahulunya pelayanan publik

itu bersifat *offline* atau datang langsung ke tempat pelayanan secara tatap muka kini semua pelayanan publik dialihkan dari tatap muka atau *offline* menjadi dalam jaringan atau *online* guna meminimalisir penyebaran virus Corona.

Seiring perkembangan zaman terdapat pula Globalisasi. Globalisasi adalah proses penyebaran unsur-unsur budaya baru baik informasi, pemikiran, gaya hidup, maupun teknologi secara mendunia. Pada masa kini manusia hidup di era modern dimana teknologi, informasi, dan komunikasi yang sudah canggih dan serba digital. Dengan adanya perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi, Pemerintah Indonesia memanfaatkan perkembangan zaman ini dengan membuat inovasi yang berguna untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Inovasi tersebut adalah *E-Government*. *E-Government* adalah penggunaan Teknologi Informasi dan Komunikasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi masyarakatnya melalui internet dalam penyelenggaraan pelayanan publik berbasis *online*.

Seiring berjalannya waktu dan perubahan zaman maka teknologi-pun semakin berkembang dan semakin canggih. Manusia-pun harus dapat mengimbangi perkembangan zaman yang semakin modern dan canggih ini. Masyarakat harus mulai berfikir kedepan dan mempunyai inisiatif untuk belajar hal-hal baru dan meleak akan teknologi agar tidak tertindas oleh zaman dan teknologi yang semakin maju dan berkembang.

Pelaksanaan pelayanan publik di masa pandemi seperti ini tidak terlepas dari adanya permasalahan, sesuai dengan permasalahan atau fenomena yang ditemui

peneliti tepatnya di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon bahwa pada Tahun 2021 Partisipasi Masyarakat dalam penggunaan pelayanan *online* untuk pendaftaran administrasi kependudukan secara *online* masih tergolong rendah. Rendahnya Partisipasi Masyarakat dalam Penggunaan Pelayanan *Online* di masa pandemi ini khususnya pada Tahun 2021 dapat mengancam kesehatan masyarakat karena mengakibatkan meningkatnya kembali angka dan penularan Virus Covid-19 karena banyaknya masyarakat Kabupaten Cirebon yang tidak paham mengenai pendaftaran administrasi kependudukan secara online dan akhirnya memilih untuk berdatangan langsung ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon yang secara tidak langsung menciptakan kerumunan serta mempercepat dan memperluas penyebaran Virus Covid-19 di masa pandemi ini.

Berdasarkan hasil penelitian, Penggunaan Pelayanan *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari indikasi sebagai berikut:

1. Masih banyaknya masyarakat yang gagap akan teknologi (gaptek).
2. Masih banyaknya masyarakat yang belum paham mengenai pendaftaran kependudukan secara online.
3. Kurangnya sosialisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon dalam hal pemerataan pemberitahuan informasi pendaftaran kependudukan secara *online* kepada masyarakat awam.

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam dengan mengambil judul sebagai berikut :

“Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Pelayanan *Online* Di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti merumuskan *Problem Statement* (pernyataan masalah) sebagai berikut :

“Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Pelayanan *Online* Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon” belum optimal.

1.3 Identifikasi Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka peneliti mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

- a. Bagaimana Partisipasi Masyarakat dalam Penggunaan Pelayanan *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon ?
- b. Faktor apa saja yang menghambat Partisipasi Masyarakat dalam Penggunaan Pelayanan *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon ?
- c. Upaya apa saja yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon dalam mengatasi hambatan-hambatan yang ada ?

1.4 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui Partisipasi Masyarakat dalam Penggunaan Pelayanan *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.
- b. Untuk mengetahui faktor yang menghambat Partisipasi Masyarakat dalam Penggunaan Pelayanan *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.
- c. Untuk mengetahui upaya yang telah dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon dalam mengatasi hambatan-hambatan yang ada.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

1. Untuk memperkaya referensi dan literatur dalam kepustakaan yang dapat digunakan sebagai bahan acuan penelitian yang akan datang
2. Untuk pengembangan ilmu yang ditekuni peneliti (Ilmu Administrasi Publik) khususnya dalam bidang kajian Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Pelayanan *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

1.5.2 Kegunaan Praktis

1. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon agar dapat meningkatkan Partisipasi Masyarakat serta lebih optimal dalam Penggunaan Pelayanan *Online*.
2. Sebagai acuan untuk penelitian selanjutnya dan juga sebagai bahan masukan bagi masyarakat dalam Penggunaan Pelayanan *Online* agar dapat meningkatkan Partisipasi Masyarakat.

1.6 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan yang telah di uraikan di atas bahwa partisipasi adalah keikutsertaan masyarakat dalam setiap program atau kegiatan yang di selenggarakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah juga ikut menikmati hasil dan manfaat dari program atau kegiatan tersebut.

Peranan dan partisipasi masyarakat sangat penting karena sebagai tolak ukur keberhasilan suatu program dan kegiatan pemerintah.

Menurut Isbandi dalam Rahayu, Juwono, & Rahmayanti (2020:301) mengatakan bahwa:

“Partisipasi masyarakat merupakan keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada di sekitar masyarakat, kemudian dalam proses pemilihan dan pengambilan keputusan tentang alternatif solusi untuk menangani masalah, proses pelaksanaan upaya mengatasi masalah tersebut serta keterlibatannya dalam proses mengevaluasi perubahan yang terjadi di masyarakat.”

Konsep dari teori partisipasi yang didasarkan pada keikutsertaan masyarakat bertujuan agar pelaksanaan Program Penggunaan Pelayanan *Online* dalam mendaftar administrasi kependudukan berjalan dengan baik dan seharusnya, dan jika masyarakat tidak ikut andil dalam partisipasi ini maka salah satu tujuan dari program pemerintah yaitu untuk mencerdaskan masyarakat khususnya dalam penggunaan teknologi dan pengoperasiannya di anggap tidak berhasil karena tidak mencapai tujuan yang telah direncanakan.

Agar Program Pelayanan *Online* ini dapat dijalankan oleh masyarakat, maka harus mengacu pada Teori Partisipasi Masyarakat menurut Tjokroamidjojo (2020:226) sebagai berikut :

“Pembangunan yang meliputi segala segi kehidupan, politik, ekonomi dan sosial budaya itu baru akan berhasil apabila merupakan kegiatan yang melibatkan partisipasi dari seluruh rakyat di dalam suatu negara. Hal-hal penting administrasi pembangunan dalam rangka partisipasi yaitu sebagai berikut :”

1. Masalah Kepemimpinan

Unsur pertama dari proses pengendalian usaha dalam pembangunan ditentukan sekali oleh adanya kualitas kepemimpinan. Peranan kepemimpinan nasional dan kepemimpinan politik suatu bangsa adalah amat menentukan. Bahkan seringkali menjadi penentu utama dari bisa atau tidaknya proses pembangunan terselenggara. Ia yang mempunyai atau menerima gagasan-gagasan pembaharuan dan pembangunan, dan mampu berkomunikasi melalui otoritasnya untuk meyakinkan dan kemudian untuk menterjemahkan dalam pengendalian usaha yang menyeluruh terselenggaranya proses pembangunan tersebut. Namun demikian proses pembangunan itu berjalan secara terus-menerus, dan menjadi kekuatan yang berkembang didalam masyarakat itu sendiri, maka dibutuhkan banyak pembinaan dalam segi kepemimpinan ini. Dibiidang administrasi negara sendiri, serta organisasi-organisasi yang terkait dengannya, diperlukan pemimpin-pemimpin formil, yaitu pemimpin-pemimpin yang mendapatkan legalitas dari kekuasaan formil (pemerintah). Kepemimpinan formil adalah kepemimpinan karena posisi dan kekuasaan legalnya. Tetapi ada juga kebutuhan akan peranan kepemimpinan karena kepribadian dan daya persuasinya. Hal ini juga dikemukakan oleh Arief Budiman, bahwa dalam menggerakkan partisipasi rakyat

untuk pembangunan diperlukan pemimpin-pemimpin formil yang mempunyai legalitas dan pemimpin-pemimpin informil yang memiliki legitimitas.

Semua kapasitas kepemimpinan tersebut penting dilihat dari segi penggairahan dan persuasi. Tetapi untuk pelaksanaan pembangunan diperlukan kepemimpinan yang lain, yaitu tipe *manager*, *enterpreneur* dan lain-lain. Tidak saja untuk keperluan administrasi negara, tetapi juga untuk keperluan kegiatan dunia usaha didalam masyarakat. Bahkan proses pembangunan itu sendiri akan memberikan kecenderungan perubahan-perubahan dalam pola kepemimpinan dan proses terjadinya seorang pemimpin. Pada masa lalu seorang menjadi pemimpin karena suku, daerah dan keturunan, atau pengetahuan agama dan lain-lain ikatan primordial. Dalam masyarakat yang berubah, sumber-sumber baru kepemimpinan terjadi karena kekayaan, kepandaian kepada suatu ilmu, kecakapan administrasi dan organisasi, dan lain-lain. Hal ini tidak mengurangi pentingnya peranan pemimpin-pemimpin formil yang mendapatkan legitimitas atau dasar ikatan-ikatan tradisional didalam masyarakat baru berkembang (periode transisi). Karena mereka dapat menjembatani komunikasi timbal balik dari atas kebawah dan dari bawah keatas.

2. Komunikasi

Segi lain yang mendapat perhatian administrasi pembangunan untuk lebih terdapatnya partisipasi, adalah komunikasi. Gagasan-gagasan, kebijaksanaan dan rencana hanya akan mendapat dukungan, bila diketahui dan kemudian dimengerti. Bahwa hal-hal tersebut mencerminkan sebagian atau seluruh kepentingan dan aspirasi masyarakat (kelompok masyarakat). Kemudian diterima dengan pengertian oleh masyarakat, bahwa hasil daripada kebijaksanaan rencana itu akan betul-betul sebagian atau seluruhnya dipetik oleh masyarakat. Komunikasi bukan hanya penerangan, biarpun penerangan merupakan suatu hal yang penting, tetapi penerangan menumbuhkan suatu iklim pengertian aspirasi dan kepentingan berbagai kelompok masyarakat dan pengembangan kepada tujuan-tujuan yang bersifat pembangunan secara nasional.

3. Pendidikan

Tingkat pendidikan yang memadai akan memberikan kesadaran yang lebih tinggi dalam berwarga negara, dan memudahkan bagi pengembangan identifikasi terhadap tujuan-tujuan pembangunan yang bersifat nasional. Bahkan pendidikan memberikan prasyarat kemampuan untuk memperbaiki kualitas hidup seseorang, dan disertai dengan pengembangan nilai-nilai dan sikap-sikap, kualitas hidup sebagai bangsa. Kesadaran dan kemampuan untuk tumbuh sendiri dari masyarakat tergantung sekali pada tersedianya dan kualitas pendidikan. Kecuali itu tingkat pendidikan juga berarti tingkat kemampuan masyarakat untuk menyelenggarakan pembangunan. Didalam suatu proses yang berkembang secara dinamis, maka penyediaan dan kualitas pendidikan juga harus berkembang sedemikian rupa untuk mendukung proses itu sendiri. Sistem dan penyelenggaraan pendidikan

perlu diorientasikan bagi kepentingan pembaharuan dan pembangunan. Mengenai pendidikan ini perhatian tidak saja harus diberikan mengenai pendidikan formil. Untuk kepentingan partisipasi, maka pengembangan pendidikan perlu diberikan perhatian pula kepada pendidikan non formil, pendidikan masyarakat. Demikian pula program-program yang bersifat pendidikan, misalnya penyelenggaraan perpustakaan dan bacaan-bacaan umum. Supaya pendidikan dapat mendukung suatu proses pembaharuan yang tidak hanya bersifat peningkatan kemampuan teknis belaka, maka perlu diperhatikan pula pengembangan pendidikan politik. Tentang hal ini kecuali misalnya pendidikan kewarga-negaraan dalam pendidikan formil, dikembangkan pula sikap etik politik dimana para warga negara sadar akan hak-haknya tetapi juga kewajiban-kewajibannya dalam proses politik negara tersebut. Bersamaan dengan ini mungkin dilakukan pula pembangunan politik itu sendiri.

Menurut Rahayu, Juwono, & Rahmayanti (2020:226) mengatakan bahwa :

“Saat ini perkembangan teknologi internet sudah mencapai perkembangan yang sangat pesat. Aplikasi internet sebelumnya hanya digunakan untuk e-commerce dan kemudian berkembang pada lingkungan pemerintahan atau biasa dikenal dengan istilah e-government. Era global saat ini sangat mendukung pemanfaatan teknologi dan informasi, maka sudah dipastikan bahwa semua organisasi pemerintahan akan terpengaruh oleh perkembangan e-government ini. E-government adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi di dalam sistem administrasi pemerintahan untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien dan transparan sehingga lebih memungkinkan untuk dapat memuaskan masyarakat.”

Teori dari Tjokroamidjojo di atas terlihat jelas bahwa pemerintah daerah dalam suatu pembangunan daerah harus selalu berusaha untuk memberi pengetahuan kepada masyarakatnya seperti melalui penyuluhan atau sosialisasi dan bimbingan pelatihan dalam bentuk pendekatan antara pemerintah kepada masyarakatnya.

Sosialisasi atau penyuluhan dan juga pelatihan yang konsisten dan merata dari Pemerintah Daerah ke seluruh masyarakat Kabupaten Cirebon dapat mengubah cara berpikir masyarakat yang kuno. Pemerintah juga selain harus rutin melakukan pengawasan ke tiap desa atau daerah yang memiliki pendidikan rendah juga harus membantu dalam memberikan pendidikan yang layak, dengan begitu masyarakat akan ikut andil dan berpartisipasi dalam program pemerintah.

Partisipasi merupakan langkah utama untuk dapat mewujudkan tujuan pembangunan daerah yaitu dengan diadakannya Program Pelayanan *Online* yang dalam pelaksanaannya menggunakan tiga hal penting dalam partisipasi pembangunan dari Tjokroamidjojo (2020:226) yaitu “Masalah Kepemimpinan, Komunikasi dan Pendidikan”.

Menurut Graham dalam Rahayu, Juwono, & Rahmayanti (2020:238) mengatakan bahwa: “ada empat prinsip yang melekat pada *e-government* ini, yaitu sebagai berikut:”

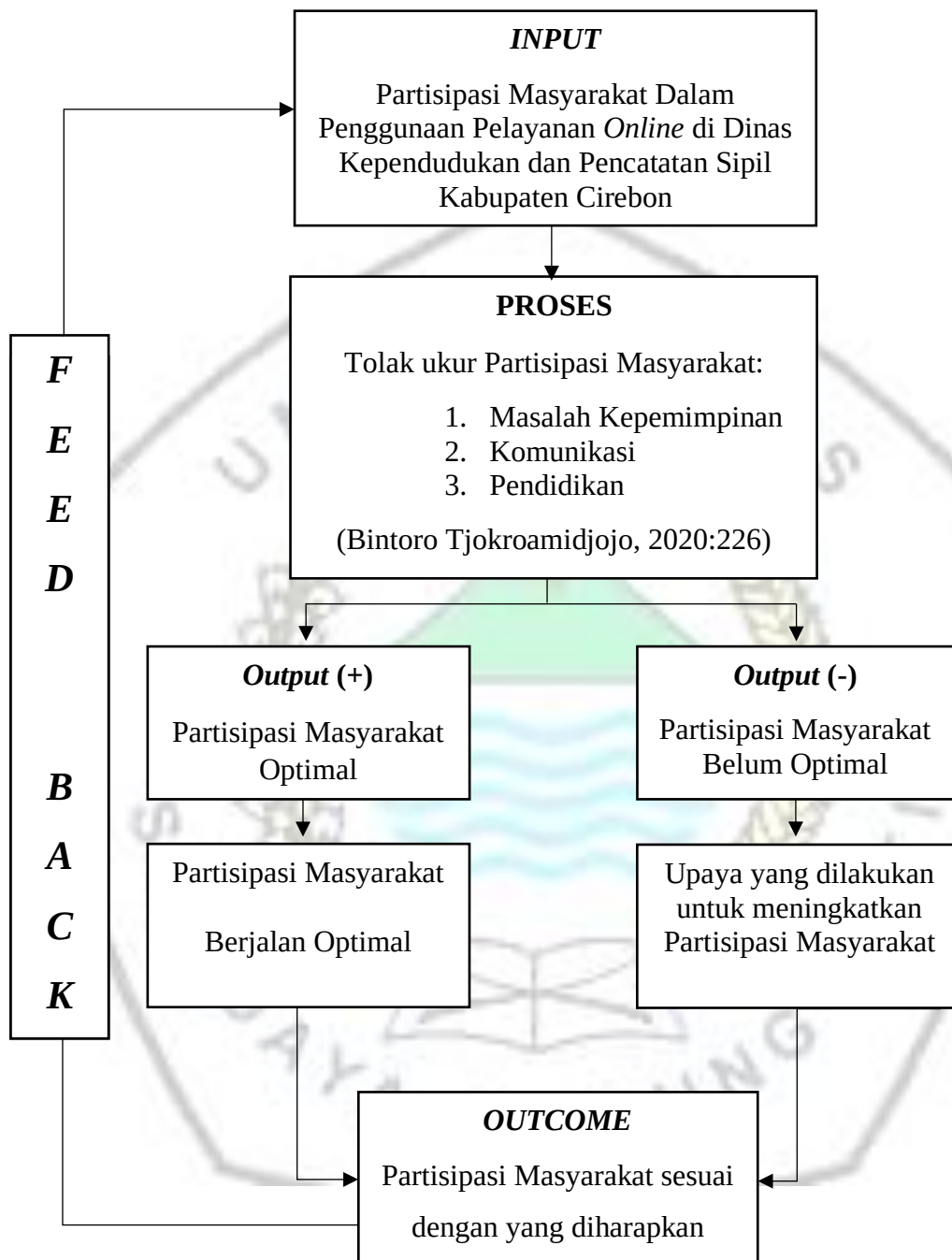
1. Pelayanan Pemerintah harus berorientasikan pada warga masyarakat, ini bermakna bahwa pelayanan yang diberikan kepada warga harus dengan cara-cara yang logis dan berpihak sehingga warga merasa pelayanan tersebut diperuntukkan kepadanya.
2. Pelayanan pemerintah harus dapat diakses, yaitu bahwa semua jenis pelayanan yang diberikan secara elektronik, baik itu melalui internet, telepon genggam, komputer, dan lain sebagainya harus dapat diakses dengan mudah atau tanpa perlu bersusah payah.
3. Pelayanan Pemerintah harus inklusif, artinya adalah setiap pelayanan yang tersedia harus diperbaiki dan ditingkatkan agar dapat digunakan oleh setiap elemen masyarakat tanpa terkecuali.

4. Pengelolaan informasi, artinya bahwa Pemerintah hanya menyediakan informasi-informasi yang rasional, jelas, mudah dimengerti, dan sesuai dengan kebutuhan sehingga semua informasi tersebut menjadi bernilai.

Berdasarkan uraian di atas, Partisipasi Masyarakat merupakan faktor utama yang dapat menentukan keberhasilan Pelayanan *Online* yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kabupaten Cirebon guna untuk mempermudah Pelayanan Publik di masa Pandemi seperti sekarang ini, khususnya di tahun 2021.

Berdasarkan pemaparan diatas jika dijabarkan dapat dilihat pada gambar kerangka pemikiran dibawah ini:





Gambar 1.1
Kerangka
Pemikiran

1.7 Definisi dan Operasionalisasi Konsep Penelitian

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

1. Partisipasi Masyarakat adalah kepekaan masyarakat terhadap suatu kegiatan yang mendorong dirinya untuk ikut andil dalam kegiatan tersebut secara sadar dan sukarela.
2. Penggunaan Pelayanan *Online* adalah aktivitas seseorang dalam memberi dan memperoleh jasa atau informasi melalui sambungan internet dalam suatu media elektronik.
3. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon adalah tempat yang melayani seluruh permasalahan terkait dengan Administrasi Kependudukan.

1.7.2 Operasionalisasi Konsep Penelitian

Operasionalisasi konsep penelitian merupakan suatu cara untuk menjabarkan konsep variabel penelitian kedalam beberapa dimensi yang sesuai dengan teori yang digunakan. Dimensi tersebut kemudian dijabarkan menjadi indikator-indikator.

Untuk memudahkan dalam menganalisis data maka aspek kajian peneliti mengenai partisipasi masyarakat dalam penggunaan pelayanan online dijabarkan kedalam parameter dan indikator seperti yang tertera dalam tabel berikut :

Tabel 1.1
Operasionalisasi Konsep Penelitian

ASPEK KAJIAN	DIMENSI	PARAMETER
Partisipasi Masyarakat menurut Bintoro Tjokroamidjojo (2020:226)	1. Masalah Kepemimpinan	1. Menerima gagasan-gagasan pembaharuan 2. Pengendalian usaha yang menyeluruh
	2. Komunikasi	1. Menjangkau golongan masyarakat yang paling jauh 2. Gagasan, kebijaksanaan dan rencana diketahui dan dimengerti
	3. Pendidikan	1. Tingkat pendidikan 2. Kemampuan masyarakat

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Metode penelitian yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif.

Menurut Sugiyono (2017:15) mengatakan bahwa:

“metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme yang digunakan untuk meneliti kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi.”

Peneliti dalam Penelitian Kualitatif mencoba menggambarkan atau mendeskripsikan hasil yang diperoleh pada saat penelitian sesuai dengan fakta-fakta yang ada di lapangan serta dengan hasil data yang diperoleh berupa penjelasan secara naratif yang berbentuk dalam hasil wawancara dan bukan berupa angka-angka. Walaupun ada angka-angka itu hanya sekedar data penunjang saja.

Alasan peneliti menggunakan Metode Penelitian Kualitatif adalah karena peneliti ingin menggali, menemukan, menjelaskan dan memaparkan tentang “Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Pelayanan *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon”.

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Menurut Sugiyono (2017:85) mengatakan bahwa:

“Informan adalah orang-orang yang memberikan informasi, keterangan atau data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Sampel atau informan yang dilibatkan merupakan orang-orang yang dapat memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Teknik pemilihan informan yaitu dengan cara *Purposive Sampling* artinya pengambilan sampel atau informan dipilih sesuai dengan kebutuhan.”

Teknik penentuan informan yang akan dipergunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling*, yang dimana penentuan informan dipilih dengan pertimbangan khusus dari peneliti yaitu dengan mempertimbangkan karakteristik data berdasarkan kebutuhan analisa dalam penelitian ini.

Adapun informan dalam penelitian ini terdiri dari :

- 1) Informan Kunci (*Key Informan*)

Informan Kunci adalah seseorang yang mengetahui secara mendalam tentang permasalahan yang sedang diteliti. Informan kunci dalam penelitian ini yaitu Masyarakat Pengguna Pelayanan *Online* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

- 2) Informan Pendukung (*Supporting Informan*)

Informan Pendukung adalah seseorang yang ditentukan dengan dasar pertimbangan memiliki pengetahuan dan sering berhubungan baik secara formal maupun informal dengan para informan kunci. Untuk informan pendukung dalam

penelitian ini yaitu Kepala Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Kepala Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dan Kepala Seksi Identitas Kependudukan.

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah salah satu cara peneliti untuk menemukan berbagai informasi atau data yang ingin diteliti sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian.

Menurut Sugiyono (2017:225) “dalam penelitian kualitatif, pengumpulan data dilakukan pada *natural setting* (kondisi yang alamiah), sumber data primer, dan teknik pengumpulann data lebih banyak pada observasi berperan serta (*participant observation*), wawancara mendalam (*in depth interview*) dan dokumentasi.”

Peneliti melakukan pengumpulan data melalui beberapa cara, diantaranya :

1. Studi Kepustakaan atau Literatur

Studi kepustakaan atau literatur adalah suatu cara untuk mengumpulkan informasi atau data yang dibutuhkan dengan mempelajari berbagai sumber yang ada seperti sumber tertulis yaitu buku-buku, peraturan perundang-undangan, skripsi yang relevan dari penelitian terdahulu, dokumen-dokumen yang ada hubungannya dengan peneliti untuk diteliti dan diperlukan peneliti sebagai bahan referensi dan acuan penelitian.

2. Studi Lapangan :

a. Observasi

Menurut Ardianto (2010:165) Observasi adalah kemampuan seseorang untuk menggunakan pengamatannya melalui hasil kerja pancainderamata serta dibantu dengan pancaindera lainnya.

Observasi atau pengamatan langsung merupakan salah satu cara peneliti untuk mengumpulkan informasi atau data penelitian dengan terjun langsung ke lapangan (sesuai dengan lokasi yang dituju sebagai lokus penelitian) sebagai partisipan maupun non partisipan.

b. Wawancara

Menurut Moleong (2021:187) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dimulai oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu.

Wawancara atau interview adalah suatu cara atau usaha untuk mengumpulkan berbagai informasi atau data penelitian dengan mengajukan berbagai pertanyaan yang sudah disusun secara sistematis oleh peneliti dengan mengajukan pertanyaan secara lisan kepada informan yang dituju di lokasi penelitian.

c. Dokumentasi

Dokumentasi berasal dari kata dokumen yang berarti barang-barang tertulis seperti buku, majalah, gambar. Dalam hal ini dokumentasi adalah

data atau informasi yang digunakan oleh peneliti sebagai data pelengkap atau penunjang dalam penelitian. Dalam penelitian ini dokumentasi dapat berupa foto pada saat peneliti melakukan observasi secara langsung ke lokasi penelitian. Namun hasil dari foto ini digunakan sebagai data pelengkap atau penunjang saja dalam penelitian.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Teknik pengujian keabsahan data sangat diperlukan untuk menghindari adanya kesalahan dalam penelitian. Dimana dengan menggunakan teknik pengujian keabsahan data ini bahwa data harus dapat dibuktikan kebenarannya pada saat melakukan penelitian sehingga dapat dipertanggungjawabkan dengan sebaik-baiknya.

Menurut Sugiyono (2017:270) mengatakan bahwa:

“uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif meliputi uji *credibility* (Validitas Interval), *transferability* (Validitas Eksternal), *dependability* (Reabilitas), *confirmability* (Objektivitas).”

Peneliti melakukan keabsahan data dengan menggunakan teknik triangulasi.

William Wiersma dalam Sugiyono (2017:246) mengatakan bahwa:

“Triangulation is qualitative cross-validation. It assesses the sufficiency of the data according to the convergence of multiple data sources or multiple data collection procedures”.

Triangulasi dalam pengujian kredibilitas ini diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan waktu, dengan demikian terdapat triangulasi sumber, triangulasi teknik pengumpulan data dan waktu.

Teknik pengujian keabsahan data yang digunakan oleh peneliti dalam penelitian ini adalah dengan teknik triangulasi yaitu dengan cara membandingkan (*check, recheck, cross check*) berbagai data yang diperoleh dari berbagai sumber, cara atau teknik dan dari berbagai waktu.

Alasan peneliti melakukan teknik triangulasi adalah dengan menggunakan teknik ini dapat menghilangkan perbedaan-perbedaan yang ada dalam konteks studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan.

Cara yang digunakan dalam triangulasi adalah sebagai berikut:

1. Membandingkan data hasil pengamatan dilapangan dan hasil wawancara dengan para informan.
2. Membandingkan apa yang dikatakan orang didepan umum dengan apa yang dikatakan orang secara pribadi.
3. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang saling berkaitan.

Pengecekan data ini dilakukan untuk memastikan bahwa data yang diperoleh akurat atau valid, maka dilakukan validitas data dengan teknik triangulasi yaitu dengan mengajukan pertanyaan yang sama pada informan yang berbeda terhadap data maupun informan dari hasil wawancara.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Menurut Bogdan dalam Sugiyono (2017:244) mengatakan bahwa:

“Data analysis is the process of systematically searching and arranging the interview transcripts, field notes, and other materials that you accumulate to increase your own understanding of them and to enable you to present what you have discovered to others.”

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan bahan-bahan lain, sehingga dapat mudah dipahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain. Analisis data dilakukan dengan mengorganisasikan data, menjabarkannya kedalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun kedalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan yang dapat diceritakan kepada orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis deskriptif, yaitu suatu penulisan yang menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang objek yang diteliti, menurut keadaan yang sebenarnya pada saat penelitian berlangsung. Kemudian data tersebut dianalisis dan diinterpretasikan serta dibantu dengan keterangan tambahan yang dapat mendukung penelitian. Jadi penelitian ini menggambarkan bagaimana Partisipasi Masyarakat Dalam Penggunaan Pelayanan Online di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon.

Menurut Miles and Huberman dalam Sugiyono (2017:246) mengatakan bahwa:

“Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas sehingga datanya sudah jenuh.

Aktivitas dalam analisis data yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing* atau *verification*".

Langkah-langkah analisis data yaitu sebagai berikut :

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan pokoknya.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Dalam melakukan *display* data juga disarankan selain menggunakan teks naratif juga dapat berupa grafik, matriks, *network* (jejaring kerja) dan *chart*. Dalam mendisplaykan data maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3. *Conclusion Drawing* (Penarikan Kesimpulan)

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang ditemukan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih abu-abu atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

1.9 Lokasi dan Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Cirebon, Komplek Perkantoran Jalan Sunan Muria No.04 Kabupaten Cirebon, 45611.

Adapun alasan peneliti melakukan penelitian di lokasi tersebut antara lain :

1. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan program pelayanan *online* karena masih banyaknya masyarakat yang gagap akan teknologi (gaptek).
2. Adanya data dan informasi yang mendukung dalam penelitian.
3. Lokasi penelitian yang terbilang cukup strategis dan mudah dijangkau sehingga memudahkan peneliti dalam melakukan penelitian.

1.9.2 Jadwal Penelitian

Lamanya waktu penelitian ini selama empat bulan terhitung mulai dari bulan April 2022 sampai dengan Agustus 2022. Adapun rincian jadwal penelitiannya sebagai berikut :



Tabel 1.2
Jadwal Penelitian

[illegible]