

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu program percepatan reformasi birokrasi dilakukan oleh pemerintahan daerah adalah yang terkait dengan pembangunan sistem pemerintahan elektronik yang terintegrasi (*e-government*). Konsep *e-government* hadir dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pemerintahan di dunia. Konsep *e-government* berkaitan erat dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) di dunia. Dalam pelaksanaannya *e-government* diharapkan dapat memenuhi segala tuntutan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang mudah, cepat, efektif serta efisien. *E-Government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efisien (Hardiyansyah, 2011: 109).

Pemerintahan Indonesia sudah menerapkan *e-government* sejak diterbitkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-Government*. Dalam Instruksi Presiden tersebut dijelaskan bahwa seluruh instansi pemerintah diarahkan untuk melakukan perubahan dengan memanfaatkan sistem informasi dan teknologi informasi dalam proses melayani masyarakat. Peraturan lanjutan atau dasar hukum dalam penerapan *e-government* dalam pelaksanaan pemerintahan adalah

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik. Pada tahun 2018 aturan terkait *E-Government* diperkuat dengan diterbitkannya Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik atau yang disingkat menjadi SPBE. Pemerintahan berbasis elektronik tentunya memiliki kaitan dengan kegiatan mengenai informasi dan komunikasi pemerintahan, yang mana hal tersebut telah diatur dalam Peraturan Daerah Kota Cirebon Nomor 5 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika.

Dalam rangka menerapkan *e-government* di Kota Cirebon agar memudahkan pelayanan bagi masyarakatnya, maka Kota Cirebon melakukan gerakan *smart city*. Hal tersebut dilakukan agar dapat mewujudkan Cirebon sebagai kota yang cerdas, kreatif, inovatif, sinergis dan berbudaya melalui pemanfaatan media elektronik.

Program *smart city* di Kota Cirebon diharapkan mampu menjadi penghubung antara tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang tepat, efektif dan efisien dari pemerintah kota dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Kebijakan *smart city* itu sendiri lahir dari amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, untuk merencanakan daerah dengan perencanaan yang cerdas. Lebih lanjut lagi kebijakan mengenai program Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan yang menjadi bagian dari pelaksanaan program *smart city* di Kota Cirebon tertuang dalam Keputusan Wali Kota Cirebon Nomor 555.05/Kep.262-DKIS/2017 tentang Pembentukan Dewan Cirebon

Kota Cerdas (*smart city*) kemudian pendaftaran mengenai program-program *smart city* yang ada di Kota Cirebon dimana salah satunya adalah program Sistem Administrasi Umum Kelurahan telah diatur dalam Keputusan Wali Kota Cirebon Nomor 555.4/Kep.124-DKIS/2017 tentang Pejabat Pendaftar Sistem Elektronik Pada Pemerintah Daerah Kota Cirebon.

Program-program *smart city* yang sudah diterapkan di Kota Cirebon, anatara lain adalah: Cirebon Melet (Melek Internet), Cirebon Brojol Aja Klalen (Akte Langsung Jadi Kalo Lahiran Lapor Secara *Online*), Cirebon Lengko (Layanan Elektronik Kesehatan *Online*), Program Wadul Bae (Warga Peduli Bocah lan Emboke), Aplikasi Sedulur (Sistem Elektronik Administrasi Kelurahan), Aplikasi Wistakon (Wisata Kota Cirebon) (Sumber: smartcity.cirebonkota).

Berdasarkan hasil pengamatan, bahwa Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon memiliki inovasi yang sangat baik dalam memanfaatkan *e-government* untuk memberikan pelayanan yang efektif dan efisien (Sumber: wawancara langsung dengan Camat Kecamatan Harjamukti 2021). Dimana hal yang melatar belakangi terciptanya inovasi tersebut adalah pelayanan tingkat rukun warga yang masih konvensional dengan membutuhkan banyak waktu serta tenaga lebih bagi masyarakat untuk mendapatkannya, masyarakat diharuskan untuk menemui empat pelayan publik di tingkat rukun warga untuk mendapatkan pengantar agar dapat memproses pelayanan tersebut ketingkat selanjutnya. Padahal apabila salah satu dari empat pelayan publik tingkat rukun warga sedang berhalangan atau tidak dapat ditemui, maka masyarakat belum

bisa mendapatkan pelayanan publik perihal pengantar untuk mendapatkan pelayanan di tingkat selanjutnya atau tingkat Kelurahan nantinya ketentuan tersebut berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 96 tahun 2018 tentang Persyaratan dan Tata Cara Pendaftaran Penduduk dan Pencatatan Sipil. Belum lagi masyarakat harus memberi “uang jasa” pada salah satu dari keempat pengurus rukun warga tersebut, walaupun pemberian uang jasa itu bersifat tidak tertulis dan tidak diwajibkan, namun hal tersebut sudah menjadi budaya yang melekat bagi masyarakat untuk mendapatkan pelayanan di lingkup rukun warga. Dan juga sistem konvensional yang digunakan tiap-tiap Kelurahan dalam memberikan pelayanan publik menjadi salah satu latar belakang atau alasan terciptanya inovasi yang dikembangkan oleh Kecamatan Harjamukti ini, dimana dengan menggunakan sistem yang masih konvensional dalam memberikan pelayanannya Kelurahan cukup memakan waktu yang lama dan tentunya lebih sulit dalam menata arsip dari setiap pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat.

Dari permasalahan-permasalahan di atas dapat diketahui bahwa hal-hal tersebut membuat pelayanan menjadi tidak efektif dan tidak efisien, sehingga tercetuslah aplikasi SEDULUR yang diciptakan atau dikembangkan oleh Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon, dimana aplikasi SEDULUR merupakan aplikasi Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan yang dapat memberikan kemudahan bagi penyelenggara pelayanan di Kelurahan dan juga bagi masyarakatnya. Dengan adanya Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan membuat masyarakat bisa mendapatkan pelayanan pengantar

dasar dari tingkat rukun warga berbasis *online* yang sudah langsung terhubung dengan sistem pelayanan di Kelurahan dengan hanya menghubungi ketua rukun warga dan menyertakan nomor induk kependudukan serta nomor kartu keluarga dan juga kebutuhan masyarakat tersebut untuk mendapatkan pelayanan apa, serta dengan adanya Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan masyarakat tersebut bisa memberi pesan agar nantinya berkas tersebut dapat diambil berdasarkan waktu yang telah ditentukan oleh masyarakat itu sendiri di Kelurahan. Bagi penyelenggara pelayanan di Kelurahan juga merasakan efek yang sangat baik dengan terciptanya aplikasi SEDULUR ini karena waktu mereka melakukan pelayanan menjadi lebih efisien dan tentunya menjadi lebih mudah.

Program Sedulur yang kini menjadi salah satu program *smart city* Kota Cirebon telah diterapkan di seluruh Kecamatan yang ada di Kota Cirebon, diantaranya adalah Kecamatan Kejaksan, Kecamatan Kesambi, Kecamatan Pekalipan, Kecamatan Lemahwungkuk dan Kecamatan Harjamukti. Pelaksanaan program sedulur di Kecamatan Harjamukti sendiri telah diterapkan di seluruh Kelurahan yang ada di Kecamatan Harjamukti, dimana Kelurahan-Kelurahan tersebut adalah Kelurahan Larangan, Kelurahan Argasunya, Kelurahan Kecapi, Kelurahan Harjamukti dan Kelurahan Kalijaga

Namun demikian, dalam pelaksanaan program Sistem Administrasi Umum Kelurahan (Sedulur) di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon masih terdapat permasalahan di dalam pelaksanaannya, permasalahan tersebut adalah masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan

dari aplikasi sedulur sehingga pelayanan masih tetap menggunakan manual, hal tersebut diduga karena kurangnya transparansi berupa kejelasan informasi dalam memberikan sosialisasi mengenai program sedulur dimana sosialisasi atau pemberian informasi hanya dilakukan sebatas kepada ketua rukun warga saja, namun masih banyak ketua rukun warga yang tidak mengerti teknologi sehingga sosialisasi tersendat dan tidak diteruskan kepada masyarakat di lingkup wilayahnya.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pelaksanaan *E-Government* di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon (Studi Kasus Program Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan (Sedulur))”.

1.2 Rumusan Maslaah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas maka rumusan maslaahnya adalah belum optimalnya pelaksanaan *e-government* dalam program sistem administrasi Kelurahan di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon.

1.3 Identifikasi Masalah

- a. Bagaimana pelaksanaan program Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon?

- b. Faktor-faktor apa yang mendukung program Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon?
- c. Faktor-faktor apa yang menghambat program Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon?
- d. Bagaimana upaya untuk mengatasi hambatan program Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan Identifikasi Masalah tersebut, maka Tujuan Penelitiannya yaitu:

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan program Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mendukung program Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon.
- c. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat program Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon.

- d. Untuk mengetahui upaya dalam mengatasi hambatan program Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon.

1.5 Kegunaan Penelitian

- a. Kegunaan Teoritis

Untuk memperkaya literatur dan mengembangkan pengetahuan dalam mengaplikasikan ilmu administrasi negara dalam evaluasi kebijakan.

- b. Kegunaan Praktis

Adapun kegunaan secara praktis bagi peneliti bisa menambah wawasan tentang objek yang diteliti dan bagi instansi terkait bisa bermanfaat untuk memecahkan masalah untuk selanjutnya dicari solusi sebagai penyempurnaan penelitian.

1.6 Kerangka Pemikiran

E-Government adalah penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan dalam usaha untuk menyesuaikan dengan perkembangan zaman dengan pemanfaatan sistem informasi berbasis elektronik guna meningkatkan kualitas pelayanan.

Menurut Indrajit (2005:5) jiwa *e-government* adalah suatu usaha penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan obyektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan.

Sehingga dalam pelaksanaan *e-governement* pemerintah dapat memperbaiki produktivitas dan kinerja operasional pemerintah itu sendiri, dan pemerintah dapat mempromosikan atau memperlihatkan kepada masyarakat mengenai kinerja mereka yang bersih dan transaran, serta dengan adanya *e-governement* dapat meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik.

Menurut Wirtz dan Daiser (2015:10) istilah *e-government* menggambarkan penggunaan elektronik pada proses administrasi dan demokrasi dalam konteks kegiatan pemerintahan melalui teknologi informasi dan komunikasi untuk mendukung tugas publik secara efisien dan efektif.

Dengan adanya *e-government* pemerintah dapat menjalankan tugasnya dengan baik dan mendukung pemerintahan yang demokratis dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, dimana pemerintahan yang demokratis berarti pemerintahan yang melibatkan masyarakatnya untuk berpartisipasi dalam terwujudnya pemerintahan yang memiliki akuntabilitas dan transparansi dalam pelaksanaannya demi terwujudnya keberhasilan dari penyelenggaraan pemerintah untuk mencapai tujuan mensejahterakan masyarakat.

Menurut Estevez dan Janowski (2013:97) *e-government* diartikan sebagai pengaplikasian teknologi yang dilakukan oleh pemerintah untuk mengubah pemerintah dan interaksinya dengan pelanggan (dalam hal ini masyarakat), dengan tujuan menciptakan dampak di kalangan masyarakat.

Dampak dalam adanya *e-government* itu adalah berarti adanya perubahan dalam menjalankan pemerintahan, dengan adanya *e-government* pelayanan publik yang dilakukan pemerintah dapat mempersingkat waktu

pelaksanaannya dibandingkan dengan sebelum digunakannya *e-government*. Masyarakat juga harus mendukung pemerintah dengan menggunakan fasilitas yang telah disediakan untuk perbaikan pelayanan. *E-government* sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan alasan utamanya adalah bahwa pada masa kini internet memiliki pengaruh yang sangat besar sebagai jaringan komunikasi global, penyebaran informasi yang sangat cepat dalam tingkat dunia sehingga internet dapat dimanfaatkan untuk kepentingan penyelenggaraan pemerintah.

Penerapan *e-government* di Kota Cirebon dituangkan dalam gerakan *smart city*, dimana salah satu program tersebut ialah program Sistem Elektronik Administrasi Kelurahan yang disingkat menjadi SEDULUR. Program tersebut adalah program pendukung *e-government* yang ada di Kelurahan dan dimonitori langsung oleh Kecamatan, program tersebut adalah program yang dapat meningkatkan pelayanan di Kelurahan menjadi lebih efisien.

Dimensi *e-government* atau yang dikenal dengan *balanced e-government scorecard* adalah alat ukur performa pemerintah yang menerapkan *e-government*. Stifung dalam Indrajit (2005:43) menggunakan lima dimensi *balanced e-government scorecard*, antara lain sebagai berikut:

1. Manfaat
2. Efisiensi
3. Partisipasi
4. Transparansi

5. Manajemen Perubahan

Adapun penjelasan mengenai dimensi *balanced e-government scorecard* adalah sebagai berikut:

1. Manfaat

Dimensi manfaat berhubungan dengan kualitas dan kuantitas layanan yang diberikan dan bagaimana masyarakat mendapatkan manfaat dari layanan tersebut.

2. Efisiensi

Efisiensi berhubungan dengan bagaimana teknologi bisa mempercepat proses dan meningkatkan kualitas layanan.

3. Partisipasi

Partisipasi berhubungan dengan pertanyaan apakah layanan yang diberikan memberikan kesempatan yang luas kepada masyarakat untuk memberikan partisipasi dalam penyampaian pendapat dan proses pengambilan keputusan.

4. Transparansi

Transparansi memiliki arti keterbukaan, pemerintah menyelenggarakan kebijakan dengan terbuka agar masyarakat memiliki kepercayaan dengan pemerintah. Dan apakah pemerintah dalam hal ini mendorong keterbukaan informasi menuju proses transparansi dalam pemerintahan.

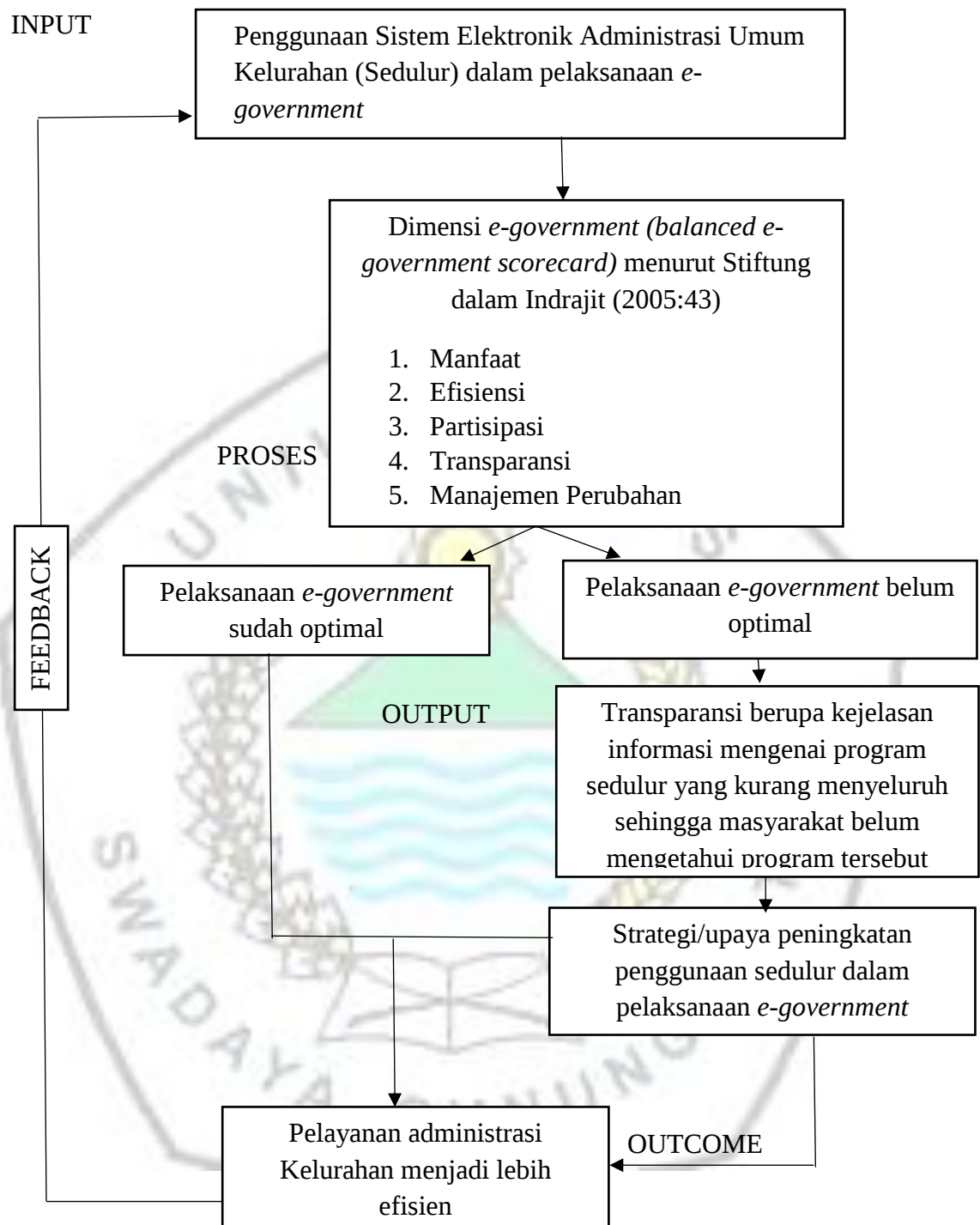
5. Manajemen Perubahan

Manajemen perubahan terkait dengan proses implementasi apakah ada proses *review* yang jelas dan dikelola dengan baik.

Dengan demikian maka, apabila pelaksanaan Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan (Sedulur) menerapkan dimensi-dimensi berdasarkan pendapat Stiftung tersebut, maka pelayanan administrasi umum Kelurahan akan lebih efisien baik dari segi waktu, biaya dan tenaga.

Berdasarkan uraian di atas, penulis menggambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut :





Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

1.7 Definisi dan Operasional Konsep Penelitian

Definisi dan Operasional Konsep Penelitian dengan judul “Pelaksanaan *E-Government* di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon (Studi Kasus Program Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan (Sedulur))” adalah sebagai berikut:

1.7.1 Definisi Konsep Penelitian

Adapun yang menjadi definisi konsep penelitian dalam Evaluasi Kebijakan Program Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon adalah:

1. Pelaksanaan

Pelaksanaan dalam *e-government* memiliki arti sebagai penerapan dari kebijakan mengenai pemerintahan berbasis elektronik yang bermuara pada aktifitas, aksi, tindakan serta mekanisme dalam suatu sistem tertentu.

Menurut Tjokroadmudjoyo (2011:24) pelaksanaan merupakan keseluruhan proses pemberian motivasi bekerja kepada para bawahan sedemikian rupa, pada mereka mau bekerja secara ikhlas agar tercapai organisasi dengan efisiensi dan ekonomis.

2. *E-Government*

E-government merupakan pemerintahan yang berbasis teknologi elektronik yang digunakan sebagai upaya dalam mengembangkan penyelenggaraan pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan daya tanggap pemerintah dan sektor publik terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Spirakis dan Nikolopoulos (2010:75) *E-government* dapat diartikan sebagai penggunaan teknologi informasi dan

komunikasi (TIK) dalam menjalankan pemerintahan, terutama untuk meningkatkan aksesibilitas pelayanan kepada masyarakat, efektivitas pelayanan publik, serta tanggung jawab pemerintah terhadap penyediaan layanan masyarakat.

Adanya *e-government* menjadi suatu fenomena penataan dalam sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dan informasi. Sehingga *e-government* menjadi salah satu alat bagi pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan tersebut dan tercapailah tujuan pemerintah yang telah ditetapkan sebelumnya.

3. Sistem Administrasi Umum Kelurahan

Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan atau yang disingkat SEDULUR merupakan salah satu kebijakan yang terdapat dalam program *smart city* Kota Cirebon berdasarkan Keputusan Wali Kota Cirebon Nomor 555.05/Kep.262-DKIS/2017 tentang Pembentukan Dewan Cirebon Kota Cerdas (*smart city*) dan Keputusan Wali Kota Cirebon Nomor 555.4/Kep.124-DKIS/2017 tentang Pejabat Pendaftar Sistem Elektronik Pada Pemerintah Daerah Kota Cirebon, dimana keputusan tersebut mengacu pada Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik, program tersebut merupakan program yang telah disiapkan oleh Kepala Dinas Komunikasi Informasi dan Statistika (DKIS) Kota Cirebon. Program sedulur ini adalah program yang dapat memudahkan baik pemberi pelayanan di Kelurahan maupun masyarakat nya, program Sistem Elektronik Administrasi Umum

Kelurahan merupakan program yang berbasis *online* yang merupakan inovasi untuk memaksimalkan layanan administrasi kependudukan bagi masyarakat, program sedulur ini dirancang sebagai layanan terpadu tingkat Kelurahan yang ingin mengurus administrasi.

Program Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan ini akan mentransformasikan semua dokumen di Kelurahan dalam sistem digital. Program Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan sudah terintegrasi sehingga dapat memudahkan layanan administrasi warga kapanpun dan dimanapun berada, program ini dapat memangkas waktu pelayanan yang dapat dilakukannya dengan cukup dua menit saja, data kependudukan tersebut bersifat realtime, setiap data penduduk dan surat menyurat akan tersimpan dalam bentuk digital yang dapat diakses kapanpun jika diperlukan, meski sudah puluhan tahun. Sehingga dalam pengarsipan data-data tersebut menjadi lebih efektif dan efisien jika dibandingkan dengan pelayanan yang konvensional sebelum adanya program sedulur tersebut.

1.7.2 Operasionalisasi Kosep Penelitian

Tabel 1.1
Operionalisasi Konsep Penelitian

Konsep	Dimensi	Parameter
Dimensi <i>e-government</i> (balanced <i>e-government scorecard</i>) menurut Stiftung dalam Indrajit (2005:43)	1. Manfaat	1. Cakupan layanan 2. Cara mengakses layanan 3. Kemudahan penggunaan 4. Kepuasan layanan
	2. Efisiensi	1. Ketersediaan aplikasi 2. Pemanfaatan <i>platform</i> teknologi 3. Kualitas dan ruang lingkup pelatihan bagi para staf dan pegawai
	3. Partisipasi	1. Keinginan masyarakat 2. Pengaruh keterlibatan masyarakat 3. Tersedianya fasilitas dalam mengakses
	4. Transparansi	1. Kejelasan informasi 2. Perataan 3. Ketepatan
	5. Manajemen Perubahan	1. Strategi pengembangan 2. Kualitas <i>control</i> dan <i>review</i> 3. Keterlibatan dan motivasi dari pegawai

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Metode Penelitian yang Digunakan

Pada dasarnya penelitian adalah kegiatan ilmiah yang memiliki fungsi untuk menemukan, mengembangkan serta menguji suatu kebenaran dari pengetahuan atau masalah untuk mencari penyelesaian masalah tersebut dengan menggunakan metode tertentu. Pada penelitian ini peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif analitik dimana data yang diperoleh seperti wawancara, dokumentasi, analisis dokumen, serta catatan lapangan disusun peneliti dan tidak dituangkan dalam bentuk angka.

Menurut Muri Yusuf (2014:328) penelitian kualitatif itu adalah peneliti mencari makna, pemahaman, pengertian, *verstehen* tentang suatu fenomena, kejadian, maupun kehidupan manusia dengan terlibat langsung dan/atau tidak langsung dalam *setting* yang diteliti, kontekstual, dan menyeluruh. Peneliti bukan mengumpulkan data sekali jadi atau sekaligus dan kemudian mengolahnya, melainkan tahap demi tahap dan makna disimpulkan selama proses berlangsung dari awal sampai akhir kegiatan, bersifat naratif, dan holistik.

Penelitian menggunakan metode kualitatif ini agar peneliti dapat mengerti terhadap makna dari suatu kejadian atau peristiwa dengan mencoba berinteraksi dengan orang-orang dalam situasi/fenomena tersebut.

1.8.2 Informan dan Teknik Pemilihan Informan

Pada penelitian kualitatif peneliti menetapkan informan atau orang-orang yang dapat memberikan informasi mengenai kondisi dan situasi tentang latar penelitian. Informan menjadi sumber data utama dalam penelitian kualitatif. Informan dalam penelitian kualitatif terdiri dari dua macam yaitu:

- a. Informan kunci (*key informan*) yaitu orang-orang yang paling mengetahui tentang permasalahan yang diteliti, sehingga dapat memberikan informasi yang akurat tentang masalah yang diteliti tersebut.
- b. Informan pendukung (*supported informan*) yaitu orang-orang di luar informan kunci yang dapat memberikan informasi pelengkap atau tambahan yang diperlukan dalam penelitian

Teknik pemilihan informan pada penelitian ini adalah menggunakan teknik purposif (*pusposive sampling*) dalam teknik ini peneliti memilih dan menetapkan secara sengaja beberapa informan yang dinilai berkompeten yaitu yang benar-benar memahami masalah yang diteliti. Berikut adalah *key informan* pada penelitian Pelaksanaan *E-Government* di Kelurahan Kalijaga Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon (Studi Kasus Program Sistem Elektronik Administrasi Umum Kelurahan) :

- a. Informan Kunci
 - 1. Camat Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon
 - 2. Lurah Kelurahan Kalijaga
- b. Informan Pendukung
 - 1. *Staff* atau pelaksana pelayanan di Kelurahan Kalijaga
 - 2. Masyarakat Kelurahan Kalijaga

1.8.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan peneliti dalam memperoleh data yang dibutuhkan sebagai bahan pembuatan laporan penelitian disesuaikan dengan jenis penelitian kualitatif, yaitu:

1. Studi kepustakaan/literatur, yaitu pengumpulan data dari sumber-sumber tertulis yaitu dari buku-buku, monografi, surat kabar, internet, dan sumber-sumber lain.
2. Studi lapangan, terdiri dari:
 - a. Observasi, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung di lokasi penelitian. Observasi dalam penelitian kualitatif dilakukan dengan pengalaman secara mendalam. Kunci keberhasilan observasi sebagai teknik dari pengumpulan data sangat ditentukan oleh peneliti itu sendiri, hal tersebut disebabkan peneliti melihat, mendengar, mencium atau mendengarkan suatu objek penelitian dan kemudian ia menyimpulkan dari apa yang diamati tersebut.
 - b. Wawancara/*Interview*, yaitu pengumpulan data dengan cara mengadakan tanya jawab dengan para informan. Wawancara yang dilakukan dalam penelitian kualitatif adalah wawancara terpimpin/terstruktur yang dilakukan secara mendalam (*depth interview*). Kedalaman wawancara ini sangat penting dalam penelitian kualitatif karena akan diperoleh data atau informasi yang benar-benar lengkap, sehingga peneliti dapat melakukan analisis dengan tajam dan

mendalam. Dalam arti lain wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi yang dilakukan oleh pewawancara dan narasumber atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung. Wawancara bisa juga dikatakan sebagai percakapan yang dilakukan secara tatap muka antara pewawancara dengan narasumber, dimana pewawancara menanyai secara langsung tentang objek yang sedang ditelitinya.

- c. Dokumentasi yaitu pengumpulan data berupa foto, film, dan rekaman. Dokumentasi tentang orang atau suatu peristiwa yang berkaitan dengan focus penelitian adalah sumber informasi yang tentunya sangat berguna dalam penelitian kualitatif.

1.8.4 Teknik Pengujian Keabsahan Data

Data yang berhasil digali dan didapatkan kemudian dikumpulkan dan dicatat untuk mengetahui keakuratan data yang telah diperoleh tersebut. Pengujian keabsahan data pada metode kualitatif ini tidak menggunakan data statistik melainkan menggunakan beberapa teknik keabsahan data.

Teknik yang digunakan dalam pengujian keabsahan data tersebut adalah teknik triangulasi. Triangulasi adalah teknik pengujian keabsahan data dengan cara membandingkan (*check, recheck, crosscheck*) berbagai data yang diperoleh dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu.

Menurut Muri Yamin (2014:395) triangulasi merupakan salah satu teknik dalam pengumpulan data untuk mendapatkan temuan dan interpretasi data yang lebih akurat dan kredibel.

Triangulasi dapat dilakukan dengan berbagai cara :

1. Membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara.
2. Membandingkan apa yang dilakukan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi.
3. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
4. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan orang seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berbeda, orang pemerintah,
5. Membandingkan hasil wawancara dengan isi satu dokumentasi yang berkaitan.

Menurut Denzim dan Moleong (2017:330) terdapat beberapa macam triangulasi yaitu dengan memanfaatkan penggunaan sumber, metode, penyidik dan teori. Peneliti melakukan keabsahan data dengan melakukan teknik triangulasi (gabungan).

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi ini membandingkan dan mengecek balik derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui sumber yang berada dalam metode kualitatif.

2. Triangulasi Metode

Trinangulasi dua strategi dalam triangulasi dengan metode yaitu:

- (1) Pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian beberapa teknik pengumpulan data.

(2) Pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.

3. Triangulasi Penyidik

Triangulasi ini dengan cara memanfaatkan peneliti atau pengamat lainnya untuk keperluan pengecekan kembali derajat kepercayaan data. Contohnya membandingkan hasil pekerjaan seorang analisis dengan analisis lainnya.

4. Triangulasi Teori

Triangulasi ini berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaan dengan satu atau lebih teori tetapi hal itu dapat dilakukan, dalam hal ini dinamakan penjelsan banding.

Untuk dapat mencapai keabsahan data dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber yang menguji kredibilitas data dilakukan dengan mengecek data yang telah diperoleh melalui beberapa sumber. Triangulasi metode yaitu mengecek kepada sumber yang sama dengan teknik berbeda. Data yang diperoleh melalui sumber, kemudian dilakukan uji keabsahan melalui triangulasi metode.

Dalam penelitian kualitatif, suatu data dikatakan absah/akurat jika memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Ada kesamaan data dari hasil wawancara dengan para informan. Data dinyatakan absah/akurat jika untuk pertanyaan yang sama diperoleh data

atau jawaban yang sama dari para informan. Jika terhadap pertanyaan yang sama tetapi jawaban para informan berbeda-beda, maka data itu belum absah/akurat.

2. Ada kesamaan data antara hasil wawancara dengan hasil pengamatan. Jika data dari hasil wawancara dengan hasil pengamatan itu sama, maka data itu absah/akurat. Sebaliknya jika data dari hasil wawancara dengan hasil pengamatan itu berbeda, maka data itu belum absah/akurat dan peneliti harus melakukan triangulasi lagi.

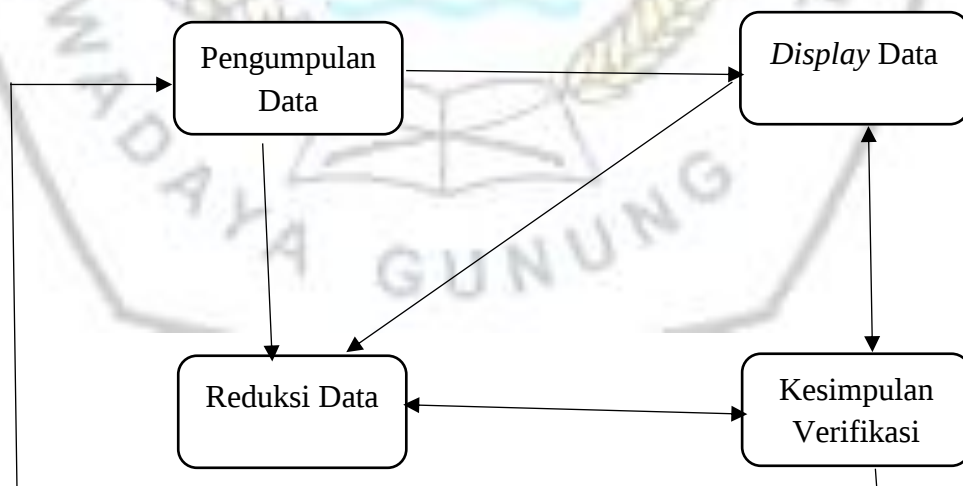
Jika data belum absah/akurat, maka peneliti perlu melakukan pengujian keabsahan data lagi sampai diperoleh data yang absah/akurat. Namun, kurun waktu pengujian keabsahan data ini jangan berlarut-larut atau terlalu lama karena dibatasi oleh waktu penelitian. Selain itu, data yang berupa pendapat atau perasaan orang selamanya akan tetap berbeda. Jika terjadi demikian maka peneliti membuat kategorisasi, misalnya kategori pendapat yang pro dan yang kontra.

1.8.5 Teknik Analisis Data

Pada penelitian kualitatif analisis dilakukan sejak awal penelitian (*ongoing*). Peneliti harus membaca dan menganalisis data yang telah terkumpul walaupun data tersebut belum lengkap, namun peneliti tidak diperkenankan untuk menunggu keseluruhan data lengkap kemudian baru menganalisisnya. Analisis data merupakan proses mencari yang dilakukan

secara sistematis serta menyusun catatan lapangan, hasil wawancara, dan data lainnya yang digunakan sebagai bahan pemahaman peneliti sehingga peneliti dapat mengemukakan temuan nya tersebut kepada orang lain. Ketepatan dan keakuratan data yang terkumpul sangat diperlukan, namun pada kenyataan atau hasil dilapangan nya tidak dapat dipungkiri bahwa nantinya sumber informasi atau informan akan memberikan informasi yang berbeda.

Pada penelitian ini peneliti menggunakan model Miles dan Huberman, dimana Miles dan Huberman menegaskan, bahwa dalam penelitian kualitatif data yang terkumpul melalui berbagai teknik pengumpulan data yang berbeda-beda seperti wawancara, observasi, kutipan, dan dari dari dokumen, catatan-catatan melalui *tape recorder*, terlihat lebih banyak berupa kata-kata daripada angka. Oleh karena itu, data tersebut harus diproses dan dianalisis sebelum dapat digunakan. Miles dan Huberman menawarkan pola umum analisis dengan mengikuti model interaktif sebagai berikut:



Gambar 1.2

Komponensial Analisis Model Interaktif

(Miles & Huberman, 1984, diadaptasi kembali oleh Penulis)

Lebih jauh Miles dan Huberman (1984:21-23) mengemukakan tentang kegiatan tersebut sebagai berikut:

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah suatu bentuk analisis yang mempertajam, memilih, memfokuskan, membuang, dan mengorganisasikan data dalam satu cara, di mana kesimpulan akhir dapat digambarkan dan diverifikasi.

Reduksi data dilakukan terus menerus selama proses penelitian berlangsung. Pada tahap ini data yang telah diperoleh dapat disederhanakan, dengan cara melakukan sortir terhadap data tersebut, data yang tidak diperlukan dapat ditarik keluar sehingga peneliti dapat lebih mudah dalam penampilan, penyajian, serta untuk menarik kesimpulan sementara.

b. *Display* Data

Display data dimaksudkan agar peneliti dapat dengan mudah dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau dalam bagian-bagian tertentu. *Display* data ini merupakan strategi dalam menyusun data ke dalam bentuk tertentu sehingga jenis data tersebut dapat terlihat lebih jelas, dan dapat disortir serta dikelompokkan kemudian disusun berdasarkan kategori data yang sejenis agar lebih mudah ditampilkan, sehingga selaras dengan permasalahan yang dihadapi atau ditemui, termasuk kesimpulan sementara diperoleh pada waktu data direduksi.

c. Kesimpulan/Verifikasi

Keseluruhan kegiatan dalam analisis data yang paling utama adalah penarikan kesimpulan/verifikasi. Sejak awal pengumpulan data, peneliti telah mencatat dan memberi makna terhadap sesuatu yang dilihat atau diwawancarainya. Dengan menggunakan model analisis interaktif peneliti memiliki posisi sebagai titik sentral. Dimana peneliti harus mengambil inisiatif, bukan membiarkan data menjadi data pasif yang tidak dapat digunakan atau data yang seperti rongsokan sehingga data tersebut tidak bermakna. Reduksi data, *Display* data, penarikan kesimpulan/verifikasi harus dilakukan oleh peneliti sejak awal dilakukannya penelitian, karena inisiatif ada di tangan peneliti itu sendiri, tahap demi tahap kesimpulan telah dimulai sejak awal. Ini berarti apabila proses sudah benar dan data yang dianalisis telah memenuhi standar kelayakan dan konformitas, maka kesimpulan awal yang diambil akan dapat dipercayai.

1.9 Lokasi dan Rencana Jadwal Penelitian

1.9.1 Lokasi Penelitian

Lokasi (objek) penelitian ini akan dilaksanakan di :

1. Kantor Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon di Jl. Pramuka No. 1, Kalijaga, Harjamukti, Kota Cirebon, Jawa Barat 45144.

2. Kantor Kelurahan Kalijaga Kota Cirebon di Jl. Kebon Pelok Kota Cirebon, Jawa Barat 45144.

Peneliti memilih lokasi tersebut dengan pertimbangan :

- a. Kecamatan Harjamukti sebagai raw model terhadap program ingin diteliti yaitu program sedulur.
- b. Kelurahan Kalijaga menjadi lokasi yang mudah dijangkau bagi peneliti.
- c. Ditemukannya permasalahan yang berkaitan dengan program sedulur di Kelurahan Kalijaga

